

**PERSEPSI NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh

MEGA ASTUTI

NIM. 150 411 0004

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

JURUSAN EKONOMI ISLAM

TAHUN 2019 M / 1440 H

PERSETUJUAN SKRIPSI


JUDUL . PERSEPSI NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN
MIKRO BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
PALANGKA RAYA
NAMA . MEGA ASTUTI
FAKULTAS . EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN . EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI . PERBANKAN SYARIAH
JENJANG . STRATA SATU (S1)


Palangka Raya, Agustus 2019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

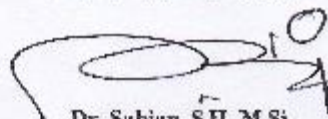

Dr. Ahmad Dalhoir, M.HI
NIP. 198207072006041003



Novi Angga Safitri, M.M
NIP. 199111152019032012

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Dr. Sabian, S.H, M.Si
NIP. 196311091992031004


Enriko Tedin Sukmana, M.Si.
NIP. 198403212011011012

NOTA DINAS

Hal : Mohon Diuji Skripsi

Palangka Raya, Agustus 2019

Saudari Mega Astuti

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
IAIN PALANGKA RAYA
Di-
Palangka Raya

Assalamuallaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari :

Nama : MEGA ASTUTI

NIM : 150 411 0004


Judul : PERSEPSI NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALANGKA RAYA


Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamuallaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI
NIP.198207072006041003


Novi Angga Safitri, M.M
NIP. 199111152019032012

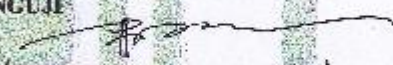



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PERSEPSI NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALANGKA RAYA** oleh Mega Astuti, NIM. 150 411 0004 telah dimunaqasahkan oleh tim Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 06 Agustus 2019

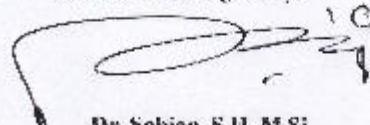
Palangka Raya, 06 Agustus 2019

TIM PENGUJI

1. **Ali Sadikin, M.Si** (Ketua Sidang/Penguji) 
2. **Eurika Tedja Sukmana, M.Si** (Penguji I) 
3. **Dr. Ahmad Dakhoir, M.Hi** (Penguji II) 
4. **Novi Angga Safitri, M.M** (Sekertaris/Penguji) 

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Palangka Raya



Dr. Sabian, S.H., M.Si
NIP.196311091992031004

**PERSEPSI NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO BANK
SYARIAH MANDIRI CABANG PALANGKA RAYA
ABSTRAK**

Oleh Mega Astuti

Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya mengeluarkan produk pembiayaan mikro sebagai salah satu solusi untuk membantu permodalan bagi masyarakat yang memerlukan modal usaha. Masyarakat kota Palangka Raya yang ingin mengembangkan usahanya akan melihat dan mengenal produk pembiayaan mikro sehingga tertarik untuk melakukan pembiayaan. Hal ini akan menimbulkan persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Jadi, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme dalam pemberian modal kerja usaha mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya, serta untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya. Beranjak dari rumusan masalah: yaitu (1) Bagaimana mekanisme dalam pemberian modal kerja usaha mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya? (2) Bagaimana persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya?

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Adapun subjek penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dan nasabah. Teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengabsahan datanya menggunakan triangulasi teori dan sumber dengan mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber yang berbeda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme dalam pemberian modal kerja mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam peraturannya Nomor 31/POJK.05/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah yang berlaku. Adapun mengenai Persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah baik yang dapat dilihat dari faktor fungsional dan faktor struktural. Faktor fungsional yang meliputi kebutuhan dan faktor struktural meliputi lingkungan, budaya, hukum yang berlaku dan nilai-nilai dalam masyarakat. Hal ini terbukti dengan kebutuhan nasabah untuk menambah modal usaha demi meningkatkan usaha. Nasabah merasa terbantu untuk memenuhi keperluan modal dengan adanya produk pembiayaan mikro yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Hal ini dapat dilihat dari pembiayaan yang dilakukan nasabah lebih dari satu kali. Selain itu nasabah juga mendapatkan pelayanan dan solusi yang baik dari Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Pembiayaan Mikro, Bank Syariah Mandiri.

**CUSTOMER PERCEPTIONS OF PRODUCTS MICRO FINANCE BRANCH
BANK SYARIAH MANDIRI PALANGKARAYA**

ABSTRACT

By Mega Astuti

Bank Syariah Mandiri branch of Palangkaraya issued a micro loan product as one solution to help communities in need of capital for venture capital. Palangkaraya city community who want to develop their business will see and recognize microfinance products so keen to do the financing. This will give rise to the perception of consumers on product microfinance Bank Syariah Mandiri branch Palangkaraya. Thus, the purpose of this study was to determine how the mechanisms in the provision of micro-enterprises working capital in Bank Syariah Mandiri Branch Palangkaraya, as well as to find out how the perception of consumers on product microfinance Bank Syariah Mandiri branch Palangkaraya. Moving on from the formulation of the problem: namely (1) What is the mechanism in the provision of micro-enterprises working capital at Bank Syariah Mandiri branch Palangkaraya? (2) How does the perception of consumers on product microfinance Bank SyariahMandiri branch Palangkaraya?

This research is a field (field research) using qualitative research methods. The approach in this study is qualitative descriptive. The subject of this study are employees of Bank SyariahMandiri branch Palangkaraya and customers. Technique data collecting by observation, interviews, and documentation. Data validation techniques using triangulation theory and sources to collect data and information from different sources.

The results of this study show that the mechanisms in the provision of working capital at Bank SyariahMandiri micro branch of Palangkaraya in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs) that has been set by the Financial Services Authority in its rules No. 31 / POJK.05 / 2014 on Applicability of the applicable Sharia Financing Business. As for the perception of the customer on the product microfinance Bank SyariahMandiri branch of Palangkaraya is good that can be seen from the functional factors and structural factors. Functional factors which include needs and structural factors include the environment, culture, laws and values in society. This is evident with the requirements of customers to increase business capital in order to increase business. Customers find it helpful to meet capital requirements with their micro-finance products issued by Bank SyariahMandiri branch Palangkaraya. It can be seen from the customers' financing is done more than once. In addition customers also get a good service and solutions of Bank SyariahMandiri branch Palangka Raya.

Keywords: Customer Perception, Microfinance, Bank Syariah.

KATA PENGANTAR

Bissmillaahirrohmaanirrohiim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat limpahan rahmat, taufik, hidayah dan inayyah-Nya jualah, maka skripsi yang berjudul “**PERSEPSI NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALANGKA RAYA**” dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kehadiran junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dengan hati yang tulus menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sabian, S.H, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.SI. selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam dan ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

4. Bapak Dr. Ahmad Dakhoir. M.HI. selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Novi Angga Safitri, MM. selaku pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan luar biasa, nasehat, serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Ali Sadikin, M.SI selaku pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan arahan.
7. Seluruh dosen Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya khususnya Program Studi Perbankan Syariah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah meluangkan waktu, materi, tenaga untuk dapat membagi ilmu di sela kesibukan.
8. Terimakasih banyak kepada kedua orang tua saya yang telah membesarkan saya, mengkuliahkan saya, memotivasi saya untuk bisa menyelesaikan kuliah, berkat doa kedua orang tua saya, saya bisa seperti ini.
9. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2015 kelas A, khususnya para sahabat-sahabat saya yang dimana telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terimakasih banyak kepada seluruh keluarga saya yang telah memberi semangat untuk saya agar saya bisa meraih cita-cita saya.

Akhirnya penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang turut membantu penulis dalam membuat skripsi ini semoga mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin ya Robbal Alamiin.

Palangka Raya, Agustus 2019

Penulis



PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega Asluti
NIM : 1504110004
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya", adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh dibatalkan.

Palangka Raya, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Mega Asluti

NIM. 1504110004

MOTTO

وَلَا تَيْأَسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَيْأَسُ مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ (٨٧)

“Dan janganlah kamu berputus asa daripada rahmat Allah, sesungguhnya tiada berputus asa daripada rahmat Allah orang-orang yang kufur” (QS. Yusuf: 87)



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas Ridho Allah Subhanahu Wata'ala dengan segala kerendahan hati penulis, karya ini saya persembahkan kepada:

- ♥ *Kedua orang tua saya, Abah (Abdul Saleh) dan Mama (Sarifah Hairiah) yang selalu memanjatkan doa dan restu untuk segala kebaikan saya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dan gelar sarjana ekonomi bisa bermanfaat bagi sesama untuk mengharapkan pahala dari Allah Subhanahu Wa Ta'alasehingga pahala tersebut juga bisa mengalir kepada kedua orang tua saya.*
- ♥ *Kakak dan adik saya tersayang, Herlina, Erma Dama Yanti, Fadilla Indriani yang memberikan semangat tiada henti.*
- ♥ *Semua dosen FEBI yang selama ini membimbing saya dalam menempuh studi demi bisa bermanfaat bagi nusa dan bangsa dikemudian hari.*
- ♥ *Kepada kampus tercinta IAIN Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu dan memperoleh pengalaman menyenangkan.*
- ♥ *Hubby Ahmad Subhani, S.E yang selalu setia menemani saya dimasa sulit dan senang. Terima kasih untuk doa dukungan motivasi dan pengorbanannya.*
- ♥ *Tak lupa pula untuk TigaDara Hamidah, S.E dan Siti Noor Halimah, S.E. kita selalu menjalani masa-masa susah dan senang bersama semangat, motivasi yang tak terhingga. Semoga persahabatan kita selalu terjalin dan sukses bersama-sama.*
- ♥ *Teman-teman seperjuangan Frisliani, Rinda Lamumba, Jayanti Avika, Anggi, Muflihah, Aridha, Adel, Dewi, Niken Seftiaserta kepada seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2015.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Žal</i>	Ž	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka

ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *tasydīd* Ditulis Rangkap:

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūtah* di Akhir Kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

الله نعمة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fītri</i>

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan dengan Apostrof.

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

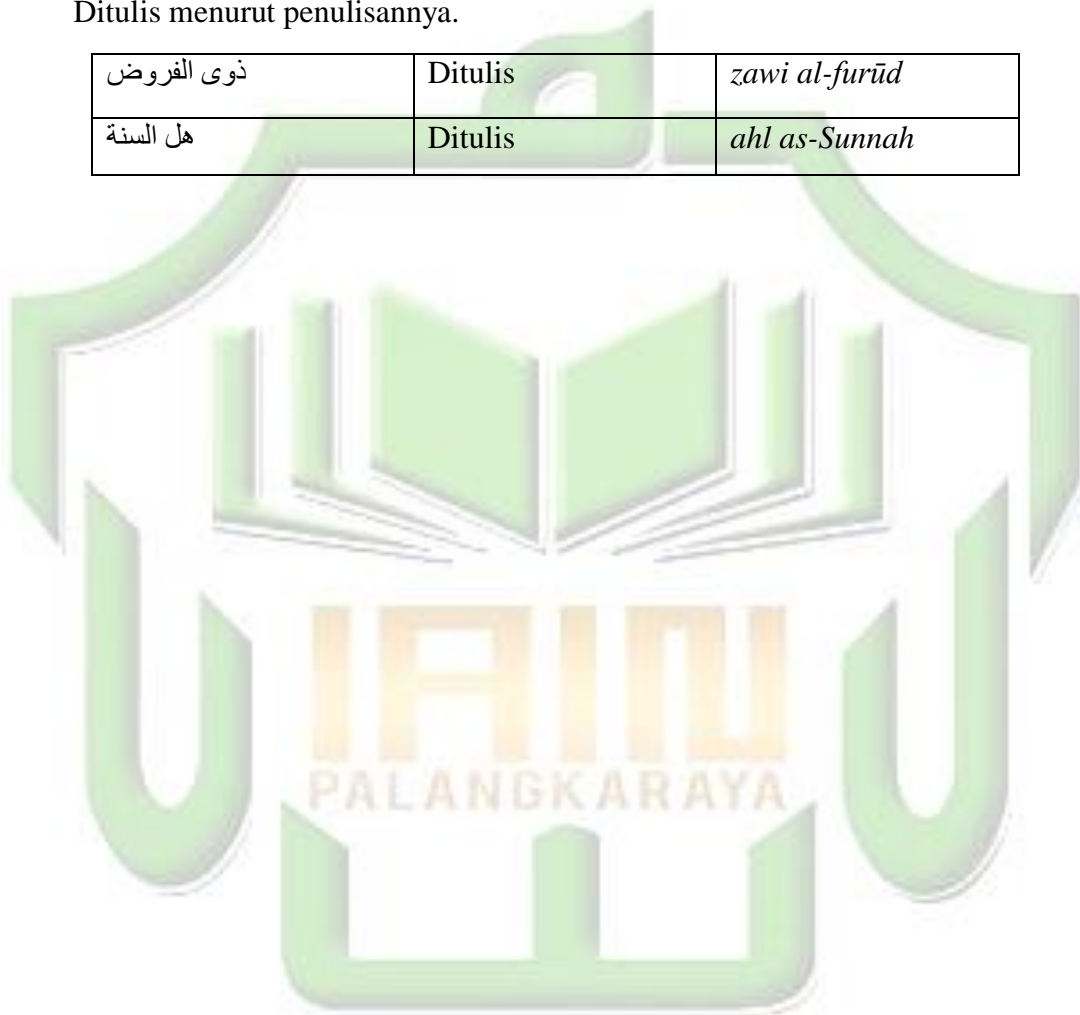
2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى القروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
هل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	x
PERSEMBAHAN	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Batasan Masalah.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kajian Teoritik.....	19
1. Persepsi Nasabah	19

2. Konsep Pembiayaan Mikro Syariah	29
3. Konsep Pembiayaan Modal Kerja Mikro	44
C. Kerangka Pikir dan Pertanyaan Penelitian	48
1. Kerangka Pikir	48
2. Pertanyaan Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
A. Waktu dan Tempat Penelitian	53
B. Jenis Pendekatan Penelitian.....	53
C. Objek dan Subjek Penelitian	54
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Pengabsahan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Profil Bank Syariah Mandiri	60
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri.....	60
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	62
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya...	63
B. Profil Pembiayaan Mikro Syariah	64
1. Sejarah Pembiayaan Mikro	64
2. Sarana Usaha Mikro di Kota Palangka Raya.....	67
C. Profil Karyawan dan Nasabah Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya	68
1. Profil Karyawan.....	68
2. Profil Nasabah.....	69
D. Penyajian Data.....	71
1. Mekanisme dalam Pemberian Modal Kerja Usaha Mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.	71

2. Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.	82
E. Analisis Data	101
1. Mekanisme dalam Pemberian Modal Kerja Usaha Mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.	101
2. Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.	108
BAB V PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	123
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1	Jumlah Sarana Perdagangan Menurut Jenisnya di Kota Palangka Raya.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	50
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	ADMINISTRASI
LAMPIRAN II	FOTO-FOTO
LAMPIRAN III	DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan sangat diperlukan dalam perekonomian modern karena fungsinya sebagai mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan dana dan kelompok masyarakat yang memerlukan dana. Salah satu lembaga keuangan yaitu perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Bank bisa disebut sebagai *financial intermediary*, yaitu sebagai penghimpun dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat.

Lembaga keuangan di sektor perbankan merupakan hal yang tidak bisa dihindari oleh masyarakat pada umumnya, karena layanan keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi yang ditawarkan oleh perbankan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan masyarakat sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.¹

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010, h.7.

Tetapi bank selalu dikaitkan dengan sistem bunga (riba) oleh karena itu untuk menghindari pengoperasian bank dalam sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Perbankan syariah lahir sebagai salah satu alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dan riba. Perbankan syariah atau biasa disebut bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW.²

Perbankan syariah yang ada di Indonesia salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri berdiri pada tahun 1999. Untuk mempermudah penulisan, peneliti menyingkat Bank Syariah Mandiri menjadi BSM. Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah terbaik dibandingkan bank syariah lainnya seperti Bank Muamalat, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Hal ini dapat dilihat dari segi total aset Bank Syariah Mandiri tahun 2018 sebesar Rp. 98,34 Triliun dan mengalami peningkatan 11,01% pada awalnya di tahun 2017 yaitu sebesar Rp. 87,94 Triliun.³ Total aset Bank Muamalat pada tahun 2018 sebesar Rp. 58,75 Triliun, BNI Syariah memiliki total aset pada tahun 2018 sebesar Rp. 39,7 Triliun, dan BRI Syariah memiliki total aset sebesar Rp. 34,73 Triliun.⁴

²Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014, h.2.

³Admin, <https://m.merdeka.com/> (Online pada tanggal 15 April 2018, pukul 20:50 WIB).

⁴Admin, <https://keuangan.kontan.co.id/news/> (Online pada tanggal 09 April 2018, pukul 20:35 WIB).

Seperti halnya bank syariah pada umumnya, Bank Syariah Mandiri juga memiliki produk-produk sebagai salah satu cara untuk mendekatkan diri kepada masyarakat. Produk-produk Bank Syariah Mandiri terbagi menjadi Produk Pendanaan, Produk Jasa, dan Produk Pembiayaan. Peneliti dalam penelitian ini lebih memfokuskan kepada produk pembiayaan yaitu produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri. Hal ini dikarenakan melihat dari total pembiayaan yang disalurkan Bank Syariah Mandiri mencapai Rp. 65,24 Triliun pada tahun 2018. Khusus untuk segmen mikro Bank Syariah Mandiri menyalurkan pembiayaan sebesar Rp. 4,3 Triliun. Pembiayaan tersebut diberikan kepada sekitar 74 ribu nasabah di seluruh Indonesia dan penambahan rekening baru sejumlah 759.000 rekening sehingga total rekening nasabah Bank Syariah Mandiri per Desember tahun 2018 mencapai 7,99 juta rekening.⁵

Bank Syariah Mandiri (BSM) telah berdiri di kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah pada tahun 2010. Kehadiran Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya diharapkan dapat memberikan solusi bagi masyarakat kota Palangka Raya untuk membantu dalam mengelola perekonomian berbasis syariah. Selain itu Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya memiliki letak strategis di jalan Ahmad Yani No. 46 Kelurahan Langkai Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah. Bank Syariah Mandiri menawarkan produk yang diupayakan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya khususnya produk pembiayaan mikro.

⁵Admin, <https://economy.okezone.com/>(Online pada tanggal 15 April 2018, pukul 18:00 WIB).

Pembiayaan mikro merupakan salah satu produk unggulan dari Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang memiliki jumlah total nasabah pembiayaan sebanyak 148 nasabah per 31 Maret 2019.⁶ Produk pembiayaan mikro terbagi menjadi dua produk yaitu produk usaha mikro dan produk serbaguna mikro. Produk usaha mikro diperuntukkan bagi wiraswasta dalam hal pemberian modal kerja yang sebagian besar target pemasarannya adalah para pedagang di pasar tradisional. Sedangkan produk serbaguna mikro diperuntukkan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam hal investasi dan multiguna. Investasi misalnya pembelian kendaraan roda empat, rumah, tanah kosong. sedangkan multiguna misalnya untuk pendidikan anak atau yang lainnya. Hal ini dikarenakan BSM tidak membatasi penawaran produk pembiayaan.⁷

Peneliti dalam penelitian ini lebih berfokus pada produk pembiayaan mikro dalam hal ini produk usaha mikro pada pemberian modal kerja, karena produk usaha mikro lebih banyak diminati oleh nasabah dibandingkan produk serbaguna mikro, hal ini dikarenakan produk usaha mikro diperuntukkan bagi wiraswasta.⁸ Khususnya para pedagang yang menginginkan perkembangan usaha untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan mereka, tetapi masih mengalami keterbatasan modal untuk mengembangkan usaha mereka. Hal ini sebagaimana yang peneliti amati pada Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya pada saat melakukan observasi dan wawancara, bahwa jenis

⁶Observasi dan wawancara dengan bagian analis mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya pada tanggal 18 April 2019, Pukul 16:20 WIB.

⁷Observasi dan wawancara dengan bagian analis mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya pada tanggal 16 Mei 2018, Pukul 16:00 WIB.

⁸Observasi dan wawancara,...,pada tanggal 18 April 2019, Pukul 16:20 WIB.

produk pembiayaan mikro yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri banyak diminati oleh nasabah dengan berbagai macam alasan kebutuhan usaha.⁹

Umumnya, produk pembiayaan mikro dalam hal pemberian modal kerja di Bank Syariah Mandiri mempunyai prosedur dan persyaratan untuk nasabah yang melakukan pembiayaan. Salah satu persyaratannya yaitu calon nasabah harus memiliki Surat Keterangan Usaha (SKU)/SIUP minimal dari kelurahan atau kecamatan serta adanya agunan minimal berupa sertifikat namun, apabila calon nasabah tidak mampu memenuhi persyaratan agunan maka pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya memberikan kemudahan dengan melihat kemampuan perkembangan usaha calon nasabah.¹⁰

Nasabah mempunyai persepsi yang berbeda-beda dalam menilai suatu produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Persepsi adalah suatu pengalaman terhadap suatu objek peristiwa ataupun hubungan yang diperoleh seseorang kemudian disimpulkan dan ditafsirkan. Penilaian nasabah pada produk pembiayaan yang ditawarkan dan kualitas pelayanan akan berlangsung selama nasabah mengalami dan mengenal produk pembiayaan yang ditawarkan khususnya produk pembiayaan mikro. Selain itu berdasarkan hasil observasi peneliti, nasabah pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini juga berkaitan dengan bagaimana persepsi nasabah pada Bank Syariah Mandiri. Bank harus

⁹Observasi dan wawancara pada beberapa nasabah Bank Syariah Mandiri pada tanggal 16 Mei 2018, Pukul 16:00 WIB.

¹⁰*Ibid...*,

memiliki beragam cara untuk menarik perhatian nasabah, bank juga harus terus memelihara dan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabahnya.¹¹

Nasabah memiliki sifat yang berbeda misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya. Secara umum nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.¹² Maka kemampuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memuaskan kedua pihak tersebut akan membantu dalam merancang layanan. Hal ini berkaitan dengan ketegasan dan kemampuan manajemen untuk menemukan cara yang dapat menghubungkan perilaku antara pihak bank dan nasabah sehingga kepuasan dalam pelayanan dapat dimaksimalkan.¹³

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”**.

¹¹Muh. Ishaq Jayabrata, Ida Aju Brahmasari, Ida Aju Brahma Ratih, Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya, *International Journal of Business and Management Invention*, 2016, 5 (4), diakses pada tanggal 11 Juli, pukul 11:50 WIB.

¹²Kasmir, *Pemasaran Bank*,..., h.183.

¹³Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2014. h.229.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme dalam pemberian modal kerja usaha mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya?
2. Bagaimana persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme dalam pemberian modal kerja usaha mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.

D. Batasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah produk pembiayaan mikro berupa produk usaha mikro pada Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah ilmu pengetahuan kepada para akademisi guna mengetahui tentang persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis bagi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas dan menyusun strategi terbaik untuk pemasaran produk atau sistem pelayanan Bank Syariah Mandiri khususnya produk pembiayaan mikro.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Kajian Pustaka

Bab ini akan menguraikan tentang kajian pustaka yang berkaitan dengan topik penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu, kajian teoritik yang meliputi pengertian persepsi nasabah, konsep pembiayaan mikro syariah, konsep pembiayaan modal kerja mikro, kerangka pikir, dan pertanyaan penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini akan menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan dipaparkan data-data hasil penelitian secara rinci dan menyeluruh.

BAB V: Penutup

Bab ini merupakan uraian akhir dari penelitian yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari penulis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti sebelumnya sudah melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti dengan judul “Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”. Tujuan penelaahan ini untuk menghindari plagiasi dan tidak ada persamaan pembahasan dengan penelitian yang lain. Berikut ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Penelitian pertama, Luciana Spica Almilia dan Antomy Nova Giarta pada tahun 2007 dengan judul “Perspektif Nasabah Perbankan Atas Kehadiran SMS Banking dan Wap Banking Sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah”. Penelitian ini berfokus pada permasalahan bagaimana kehadiran layanan SMS Banking dan WAP Banking ditanggapi oleh para nasabah perbankan.¹⁴

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem informasi perbankan yakni SMS Banking dan WAP Banking, memberikan penjabaran mengenai persepsi nasabah perbankan terhadap layanan SMS Banking dan WAP Banking. Respon-

¹⁴Luciana Spica Almilia dan Antomy Nova Giarta, *Perspektif Nasabah Perbankan Atas Kehadiran SMS Banking Sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah*, Jurnal: STIE PERBANAS SURABAYA, 2007.

respon tersebut yaitu mengenai keberadaan layanan, kenyamanan penggunaan keterjangkauan tarif sampai pada tingkat keamanan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian terbatas pada pembahasan SMS Banking dan WAP Banking serta perspektif nasabah perbankan. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dan observasi terhadap persepsi responden. Unit analisis dalam penelitian ini adalah layanan yang disediakan oleh bank yang terdiri dari pertama, menjabarkan mengenai pengertian SMS Banking dan WAP Banking serta manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari. Kedua, memberikan penjabaran mengenai perspektif nasabah perbankan akan layanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini digunakan secara merata oleh responden pada rentang umur yang diberikan pada kuesioner. Laki-laki menjadi pengguna utama layanan ini dibandingkan wanita. Sebagian besar dari responden telah mengetahui dan menggunakan layanan SMS Banking, namun tidak halnya dengan layanan WAP Banking. Seluruh responden baik yang menggunakan maupun hanya mengetahui tata cara penggunaan WAP Banking beranggapan bahwa layanan WAP Banking beserta tampilannya mudah untuk dipahami dan digunakan. Tarif yang dikenakan pihak Bank untuk layanan SMS Banking telah sesuai dengan harapan nasabah perbankan walaupun patut mendapat garis bawah bahwa pembebasan biaya atas layanan ini akan lebih diharapkan oleh nasabah perbankan. Begitu juga halnya dengan layanan sistem informasi WAP Banking yang dirasa nasabah perbankan terlalu mahal. Berdasarkan hasil

penelitian ini, layanan SMS Banking merupakan layanan yang aman untuk digunakan. Fakta ini mendukung keterangan pada tabloid PULSA edisi 73 tahun 2006 serta penelitian yang dilakukan oleh Amin, Hanudin, et al tahun 2005. Hal yang sama tidak dijumpai pada layanan WAP Banking dimana nasabah merasa tidak aman untuk menggunakannya. Dengan demikian berarti temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh T. Alsindi, et al tahun 2004.

Penelitian kedua, Try Prasetyo pada tahun 2011 dengan judul “Produk Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Cabang Depok Kelapa Dua”. Penelitian ini berfokus pada permasalahan konsep dan aplikasi dari produk pembiayaan warung mikro yang ada di Bank Syariah Mandiri, analisa matrik SWOT terhadap produk pembiayaan warung mikro dari Bank Syariah Mandiri, dan strategi yang dilakukan dalam mengembangkan produk pembiayaan warung mikro.¹⁵

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep dan aplikasi pembiayaan warung mikro di Bank Syarih Mandiri, untuk mengetahui hasil analisa matrik SWOT terhadap produk pembiayaan warung mikro dari Bank Syariah Mandiri, dan untuk mengetahui strategi apa yang harus dilakukan dalam mengembangkan produk pembiayaan warung mikro.

Tipe penelitian yang digunakan adalah metode penelitan kualitatif, yaitu pendekatan yang tidak mengadakan perhitungan matematis, statistik dan lain sebagainya, melainkan menggunakan penekanan ilmiah atau penelitian yang

¹⁵Try Prasetyo, *Produk Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Cabang Depok Kelapa Dua*, Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.

menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi. Bilamana terdapat ilustrasi yang mengarah pada perhitungan yang berbentuk angka-angka (kuantitatif), maka hal itu dimaksudkan hanya untuk mempertajam analisa dan menguatkan argumentasi penelitian.

Hasil Penelitian menunjukkan pembiayaan warung mikro Bank Syariah Mandiri merupakan produk alternatif dari Bank Syariah Mandiri yang diperuntukkan bagi pengusaha yang skalanya sangat terbatas atau yang biasa disebut UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) dengan menggunakan akad murabahah. Hasil dari analisis martik SWOT terhadap analisis produk pembiayaan mikro adalah kekuatan (*strengths*) seperti merasa tentram dan tenang karena produk pembiayaan di bank syariah terhindar dari riba, proses pengajuan pembiayaan yang mudah dan relatif cepat, jangka waktu pembiayaan yang panjang. Kelemahan (*weaknes*) seperti kurangnya promosi kepada nasabah, masih adanya persyaratan agunan. Peluang (*opportunity*) seperti fatwa MUI bahwa “BUNGA BANK HARAM”, memiliki undang-undang yang mendukung bank syariah. Ancaman (*threats*) seperti banyaknya pesaing, masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan syariah. Adapun strategi yang dilakukan dalam mengembangkan produk pembiayaan warung mikro yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik mungkin, melakukan promosi dan sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat, dan memberikan edukasi yang komprehensif kepada masyarakat mengenai produk pembiayaan yang ada di bank syariah.

Penelitian ketiga, Muhammad Aliansyah pada tahun 2012 dengan judul “Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya)”. Penelitian ini berfokus pada permasalahan bagaimana preferensi nasabah non-muslim terhadap Bank Syariah Mandiri, bagaimana tanggapan nasabah non-muslim terhadap produk Bank Syariah Mandiri, dan faktor apa saja yang mendorong nasabah non-muslim cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah Mandiri.¹⁶

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana preferensi nasabah non-muslim terhadap Bank Syariah Mandiri, untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah non-muslim terhadap produk Bank Syariah Mandiri, untuk mengetahui faktor apa saja yang mendorong nasabah non-muslim cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah Mandiri.

Tipe penelitian yang digunakan adalah *field research* atau kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menemukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Dalam penelitian ini data yang dihasilkan nantinya adalah berupa kata-kata, tulisan, atau lisan yang bersumber dari orang-orang yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan nasabah non-muslim kota Palangka Raya terhadap produk Bank Syariah Mandiri adalah biasa-biasa saja karena hampir sama dengan produk bank lain, bagus memudahkan dan menguntungkan karena adanya bagi hasil yang didapat dari tabungan

¹⁶Muhammad Aliansyah, *Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah mandiri Cabang Palangka Raya)*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2012.

walaupun relatif kecil, margin pembiayaan yang diperoleh bank relatif kecil dari uang pembiayaan kepada nasabah serta karena pembayaran angsuran yang tetap. Faktor yang mendorong nasabah non-muslim kota Palangka Raya cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah Mandiri karena faktor eksternalnya yaitu pelayanan karyawan yang baik dan ramah, kelengkapan fasilitas yang diberikan bank, sedangkan faktor internalnya faktor kebutuhan konsumen atau nasabah yang terdiri dari keuntungan yang didapatkan, pembayaran angsuran yang tetap.

Penelitian keempat, Nur Latifah Isnaini pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Persepsi, Sikap Dan Perspektif Pengambilan Keputusan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Pegawai IAIN Salatiga)”. Penelitian ini berfokus pada permasalahan persepsi berpengaruh positif terhadap Keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah, sikap berpengaruh positif terhadap Keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah, perspektif pengambilan keputusan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah, persepsi, sikap dan perspektif pengambilan keputusan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif terhadap Keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah.¹⁷

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi pegawai IAIN salatiga terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank syariah, untuk

¹⁷Nur Latifah Isnaini, *Pengaruh Persepsi, Sikap Dan Perspektif Pengambilan Keputusan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Pegawai Iain Salatiga)*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, 2016.

mengetahui pengaruh sikap pegawai iain salatiga terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank syariah, untuk mengetahui pengaruh perspektif pengambilan keputusan pegawai iain salatiga terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank syariah, untuk mengetahui pengaruh persepsi, sikap dan perspektif pengambilan keputusan pegawai iain salatiga secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank syariah.

Tipe penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan, subjek atau objek penelitian yang diteliti, yaitu penelitian yang berdasarkan pada perhitungan angka-angka kemudian dihubungkan dengan rumus regresi. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan sikap tidak berpengaruh terhadap keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah. Perspektif pengambilan keputusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah sebesar $0,001 < 0,05$. Persepsi, sikap dan perspektif pengambilan keputusan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah dengan nilai sebesar $0,000 < 0,05$.

Relevansi penelitian ini terhadap empat penelitian terdahulu ialah meneliti tentang perspektif, nasabah, produk, dan bank syariah. Pada

penelitian ini peneliti terfokus pada perspektif nasabah terhadap produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah dari segi lokasi penelitian, metode penelitian, fokus penelitian, dan produk yang akan diteliti oleh peneliti. Untuk mempermudah pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut:



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Luciana Spica Almiliana dan Antomy Nova Giarta, Perspektif Nasabah Perbankan Atas Kehadiran SMS Banking dan Wap Banking Sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah. Pada Tahun 2007.	Laki-laki menjadi pengguna utama layanan dibandingkan wanita. Responden lebih mengetahui dan menggunakan layanan SMS Banking, dibandingkan dengan layanan WAP Banking. Seluruh responden beranggapan bahwa layanan Wap Banking beserta tampilannya mudah dipahami dan digunakan. Tarip yang dikenakan pihak Bank untuk layanan SMS Banking telah sesuai dengan harapan nasabah perbankan.	1. Meneliti tentang perspektif nasabah perbankan.	1. Meneliti tentang SMS Banking dan Wap Banking. Sedangkan penelitian ini meneliti tentang Produk Pembiayaan Mikro.
2	Try Prasetyo, Produk Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Cabang Depok Kelapa Dua. Pada Tahun 2011.	Produk pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri merupakan produk alternatif dari Bank Syariah Mandiri yang diperuntukkan bagi UMKM. Hasil analisis terhadap produk pembiayaan mikro menunjukkan nasabah merasa tenang dan nyaman karena produk pembiayaan di bank syariah terhindar dari riba, namun masih adanya kekurangan promosi kepada nasabah dan adanya persyaratan agunan.	1. Meneliti tentang produk pembiayaan mikro. 2. Subjek penelitian Bank Syariah Mandiri. 3. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	1. Objek penelitian di Bank Syariah Mandiri Cabang Depok sedangkan dalam penelitian ini objek penelitian di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.
3	Muhammad Aliansyah, Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya). Pada Tahun 2012.	Tanggapan nasabah non-muslim kota Palangka Raya terhadap produk Bank Syariah Mandiri adalah biasa-biasa saja karena hampir sama dengan produk bank lain. Faktor yang mendorong nasabah non-muslim kota Palangka Raya cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah Mandiri karena faktor eksternalnya yaitu pelayanan karyawan yang baik dan ramah, kelengkapan fasilitas.	1. Subjek penelitian Bank Syariah Mandiri dan nasabah. 2. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	1. Penelitian ini berfokus terhadap preferensi nasabah non-muslim terhadap Bank Syariah Mandiri, sedangkan penelitian peneliti berfokus terhadap perspektif nasabah terhadap produk pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri.
4	Nur Latifah Isnaini, Pengaruh Persepsi, Sikap Dan Perspektif Pengambilan Keputusan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Pegawai Iain Salatiga). Pada Tahun 2016.	Persepsi dan sikap tidak berpengaruh terhadap keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah. Perspektif pengambilan keputusan paling dominan berpengaruh positif terhadap keputusan Pegawai IAIN Salatiga menjadi nasabah pada Bank Syariah.	1. Meneliti tentang perspektif nasabah.	1. Penelitian ini fokus tentang perspektif nasabah terhadap pengambilan keputusan menjadi nasabah, sedangkan penelitian peneliti fokus terhadap perspektif nasabah terhadap Pembiayaan Mikro.

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2019.

B. Kajian Teoritik

1. Persepsi Nasabah

a. Persepsi

1) Pengertian Persepsi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia persepsi merupakan tanggapan (penerima) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.¹⁸

Menurut Jalaludin Rakhmat, persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹⁹ Sedangkan menurut Bimo Walgito, persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.²⁰

Pendapat lain dari Leavitt Harold J, persepsi dapat dilihat dalam arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan

¹⁸Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII. 2003. h. 18.

¹⁹Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Posdakarya. 2011. h. 27.

²⁰Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002. h. 14.

atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.²¹

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian persepsi adalah suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya yang biasanya diperoleh dari pengalaman dan penglihatan individu.

2) Faktor-faktor yang menimbulkan adanya persepsi:²²

a) Faktor-faktor Fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lain termasuk apa yang disebut sebagai faktor personal. Persepsi bersifat selektif secara fungsional yang berarti bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

b) Faktor-faktor Struktural

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.

²¹Leavitt Harold J, *Psikologi Manajemen* (Edisi keempat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi), 1978. h. 257.

²²Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*...h. 29.

b. Nasabah

1) Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan bank. Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenai pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang - Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yaitu:²³

- a) Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut Muhammad Djumhana, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.²⁴ Dalam praktik perbankan dikenal ada tiga jenis nasabah yaitu:

- a) Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank.
- b) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan.

²³Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah.

²⁴Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010, h.282.

c) Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank.

Menurut *Manual Product Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri* cabang Palangka Raya, nasabah adalah calon nasabah yang telah mendapat persetujuan untuk memperoleh pembiayaan dari bank dan telah menandatangani perjanjian pembiayaan.²⁵

Pemahaman terhadap perilaku nasabah mencakup pemahaman terhadap semua proses yang terlibat ketika nasabah memilih, menggunakan, mengganti atau menghentikan suatu produk atau jasa yang ditawarkan perbankan. Studi perilaku nasabah mencakup aspek yang luas, tidak hanya mengkaji perilaku yang terjadi pada nasabah yang terlihat, tetapi juga yang tidak mudah untuk diamati, dan dampak dari perilaku yang dilakukan. Secara lebih spesifik studi tentang perilaku nasabah mencakup:²⁶

a) Apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah ketika memilih bank, produk, dan jasa perbankan. Pemahaman terhadap aspek kebutuhan dan keinginan nasabah ini perlu dipahami oleh pemasar bank agar dapat menciptakan nilai

²⁵Bank Syariah Mandiri, *MPO (Manual Product Pembiayaan Mikro) Tanggal 1 November 2018*, h. 25.

²⁶Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Kencana, 2017, h.80.

yang superior sesuai dengan harapan nasabah, sehingga mereka puas.

- b) Kapan nasabah memanfaatkan jasa perbankan, dengan mengetahui secara lebih tepat waktu nasabah memanfaatkan jasa perbankan, bank dapat mengatur sumber daya manusia untuk melayani dengan baik.
- c) Bagaimana nasabah memanfaatkan produk dan jasa perbankan, bank yang memahami dengan baik tentang bagaimana aktivitas yang dilakukan oleh nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa perbankan akan lebih baik dalam merancang prosedur yang sesuai dengan harapan nasabahnya. Hal ini penting bagi perbankan karena prosedur yang kompleks dan rumit dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
- d) Mengapa nasabah tertarik dan memanfaatkan jasa perbankan, nasabah dapat memilih menabung danya di bank dalam bentuk tabungan deposito, atau dapat juga membeli emas kemudian disimpan atau membeli saham, reksa dana, dan lain-lain. Pilihan-pilihan tersebut menawarkan manfaat dan risiko yang berbeda. Agar nasabah memilih bank sebagai alternatif pilihan utama dalam menginvestasikan dananya, motif yang mendasari nasabah perlu diketahui oleh pemasar

agar dapat menyusun strategi pemasaran perbankan yang tepat.

- e) Siapa yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank. Dalam memilih produk perbankan dan memilih bank, nasabah seringkali tidak mengambil keputusan sendiri. Suami, istri, anak atau orang tua bahkan teman dekat dapat mempengaruhi bahkan berperan dominan dalam pengambilan keputusan.
- f) Dimana lokasi bank yang disukai nasabah. Nasabah umumnya tertarik pada bank yang lokasinya dekat dengan tempat tinggal atau tempat bekerja atau di daerah yang jauh asal mudah dijangkau transportasi umum.

2) Sifat-Sifat Nasabah

Secara umum, setiap nasabah memiliki keinginan yang sama yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus di ketahui, yaitu:²⁷

a) Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas CS (*Customer Service*) harus menganggap nasabah sebagai raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti

²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 184.

masih ada batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

b) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah merupakan agar keinginannya terpenuhi baik berupa informasi, pengertian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas petugas *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Berhati-hatilah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d) Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank merupakan dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

3) Hak dan Kewajiban Nasabah

Ketentuan yang berlaku dalam praktik perbankan bahwa nasabah yang akan menyimpan dananya pada suatu bank dilakukan bukan dengan cuma-cuma. Nasabah memiliki hak secara spesifik, yaitu:²⁸

- a) Nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama dari nasabah, karena tanpa penjelasan yang terperinci dari bank melalui *costumerservice* nya, maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan apa yang sesuai dengan kehendaknya. Hak-hak apa saja yang akan diterima oleh nasabah apabila nasabah mau menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola.
- b) Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu. Nasabah berhak untuk:
 - (1) Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank, seperti fasilitas kartu ATM.
 - (2) Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank.
 - (3) Menuntut bank dalam hal terjadi pembocoran rahasia nasabah.

²⁸Aprilya Altji Papendang, Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undangundang Nomor 10 Tahun 1998, *Jurnal Universitas Samratulangi Manado*, 2016,4 (3), diakses pada tanggal 14 April 2019, pukul 19:10 WIB.

- (4) Mendapatkan agunan kembali, bila pembiayaan yang dipinjam telah lunas.
- (5) Mendapat jasa uang pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi pembiayaan yang tidak dibayar.

Ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak-hak konsumen secara khusus, yaitu antara lain:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya. Kewajiban nasabah dalam hubungannya dengan bank, pada umumnya harus memerhatikan wujud fisik bank tersebut.

Kewajiban yang perlu diperhatikan oleh seorang nasabah dalam hubungannya dengan sebuah bank adalah sebagai berikut:

- a) Mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.
- b) Melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh bank.
- c) Menyetor dana awal persyaratan yang ditentukan oleh bank.
Dalam hal ini, dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung dari jenis layanan jasa yang diinginkan.
- d) Menyetor dana awal yang ditentukan oleh bank.
- e) Menyerahkan buku cek atau giro bilyet atau tabungan.

Persepsi nasabah adalah suatu proses penginderaan dimana nasabah dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang produk pembiayaan mikro yang diperoleh dari pengalaman, penglihatan, dan apa yang dirasakan nasabah.

2. Konsep Pembiayaan Mikro Syariah

a. Pembiayaan

1) Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang kelebihan dana (*defisit unit*).²⁹ Menurut *Manual Product Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya*, pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi bagi hasil, transaksi sewa-menyewa termasuk sewa-menyewa jasa, transaksi jual beli, dan transaksi pinjam meminjam berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujah atau tanpa imbalan/ margin/ bagi hasil.³⁰

Tujuan produk pembiayaan yaitu meningkatkan akses usaha mikro yang ada di masyarakat terhadap pelayanan pembiayaan di perbankan syariah. Perbankan syariah adalah sebagai pelaksana agen pembangunan di daerah dapat melaksanakan fungsinya sehingga dapat mendukung peningkatan dan perkembangan usaha untuk masyarakat berpenghasilan rendah.

²⁹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari teori Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001, h.26.

³⁰Bank Syariah Mandiri, *MPO (Manual Product Pembiayaan Mikro) Tanggal 1 November 2018*. h. 25.

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.³¹

2) Tujuan Pembiayaan

Tujuan pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah kepada mitra usaha yang lain: manfaat bagi bank, debitur, pemerintah dan masyarakat luas.³²

a) Tujuan Pembiayaan Bagi Bank

- (1) Bank akan mendapatkan balasan jasa berupa bagi hasil, *margin* keuntungan dan pendapatan sewa tergantung akad yang diperjanjikan dengan mitra usaha.
- (2) Pembiayaan akan berpengaruh pada peningkatan profitabilitas bank.
- (3) Pemberian pembiayaan kepada nasabah secara sinergi akan memasarkan produk bank syariah lainnya, seperti produk dana dan jasa.
- (4) Kegiatan pembiayaan dapat mendorong peningkatan kemampuan pegawai untuk lebih memahami secara terperinci aktivitas para nasabah diberbagai sektor usaha.

³¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2002, h. 68.

³²Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Praktek*, Jakarta: Kencana, 2010,

b) Tujuan Pembiayaan Bagi Debitur

- (1) Meningkatkan usaha nasabah.
- (2) Biaya diperlukan dalam rangka mendapatkan pembiayaan dari bank syariah relatif murah.
- (3) Nasabah dapat memilih berbagai jenis pembiayaan berdasarkan akad yang sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- (4) Bank dapat memberikan fasilitas lainnya yang dibutuhkan nasabah.
- (5) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaan dan kemampuan nasabah dalam membayar kembali pembiayaan sehingga nasabah dapat menetaskan keuangannya dengan tepat.

c) Tujuan Pembiayaan Bagi Pemerintah

- (1) Pembiayaan dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong dari sektor riil, karena uang yang tersedia di bank menjadi tersalurkan kepada pihak yang melakukan usaha.
- (2) Pembiayaan bank dapat digunakan sebagai alat pengendali moneter.
- (3) Pembiayaan yang dilakukan bank syariah dapat menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan pendapatan masyarakat.
- (4) Secara tidak langsung pembiayaan bank syariah dapat meningkatkan pendapatan negara.

d) Tujuan Pembiayaan Bagi Masyarakat Luas

- (1) Mengurangi tingkat pengangguran.
- (2) Melibatkan masyarakat yang memiliki profesi tertentu seperti akuntan, notaris dan lain-lain, yang diperluka oleh pihak bank untuk kelancaran pembiayaan.
- (3) Penyimpanan dana akan mendapatkan imbalan berupa bagi hasil lebih tinggi dari bank, apabila bank meningkatkan keuntungan atas pembiayaan yang disalurkan.
- (4) Memberikan rasa aman bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa perbankan, misalnya *letter of credit*, bank garansi, transfer dan lain-lain.³³

e) Unsur-unsur Pembiayaan

Unsur-unsur dalam pemberi pembiayaan adalah, sebagai berikut :³⁴

(1) Kepercayaan

Suatu Keyakinan pemberian dana bahwa dana yang diberikan akan benar-benar diterima kembali pada masa yang akan datang.

(2) Kesepakatan

Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana semua pihak menandatangani hak dan kewajiban masing-masing.

³³*Ibid*, h.110-113.

³⁴*Ibid* , h.84.

(3)Jangka Waktu

Jangka waktu ini mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati, jangka waktu tersebut jangka pendek, menengah, panjang.

(4)Risiko

Risiko usaha menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja maupun tidak disengaja.

(5) Balas Jasa, ditentukan dengan Bagi Hasil.

f) Prinsip Pembiayaan

Terdapat prinsip-prinsip penilaian pembiayaan yang sering dilakukan yaitu dengan analisis 5C, yaitu sebagai berikut :³⁵

(1) *Character*

Character adalah watak/sifat seseorang, dalam hal ini adalah calon debitur. Tujuannya adalah untuk memberikan keyakinan kepada bank bahwa sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan pembiayaan benar-benar dipercaya. Keyakinan ini tercermin dari latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti: cara hidup maupun gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan sosial standingnya. *Character* merupakan ukuran untuk menilai “kemauan” nasabah membayar pembiayaannya. Orang-orang yang mempunyai karakter.

³⁵*Ibid*, h.91-95.

(2) Capacity

Melihat kemampuan calon nasabah dalam membayar pembiayaan yang dihubungkan dengan kemampuannya mengelola bisnis serta kemampuannya dalam mengembalikan pembiayaan yang disalurkan. Semakin banyak sumber pendapatan seseorang maka akan semakin besar kemampuannya untuk membayar pembiayaan.

(3) Capital

Biasanya bank tidak bersedia untuk membiayai suatu usaha 100%, artinya setiap nasabah mengajukan permohonan pembiayaan harus pula menyediakan dana dari sumber lainnya atau modal sendiri dengan kata lain capital adalah untuk mengetahui sumber-sumber pembiayaan yang dimiliki nasabah terhadap usaha yang akan dibiayai oleh bank.

(4) Collateral

Merupakan jaminan yang diberikan kepada nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan, jaminan juga harus diteliti keasliannya, sehingga jika terjadi suatu masalah maka jaminan yang dititipkan akan dipergunakan secara mungkin. Fungsi jaminan adalah sebagai pelindung dari resiko kerugian.

Majelis Ulama Indonesia (MUI) dalam fatwanya No. 07/DSN-MUI/VI/2000 mengizinkan pemilik dana meminta jaminan dari peminjam dana terhadap pelanggaran terhadap batas atau tindakan menyalahi ketentuan. MUI telah menetapkan bahwa pada dasarnya dalam pembiayaan tidak ada ganti rugi, karena bersifat amanah (*yad dhaamanahi*), kecuali akibat kesalahan yang disengaja, kelalaian atau pelanggaran kesepakatan. Dari keterangan tersebut MUI menyetujui tentang jaminan hanya saja jaminan dapat ditarik apabila peminjam terbukti melakukan pelanggaran terhadap hal-hal yang telah disepakati bersama dalam akad.³⁶

Landasan Al-Qur'an Surah Al-Baqarah :283

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُمُوا الشَّاهِدَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِثْمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ (٢٨٣)﴾

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya.; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian dan barang siapa yang menyembunyikannya maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

³⁶Putra Halomoan Hasibuan, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jaminan Pembiayaan Muudharabah, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2017, 1 (1), diakses pada tanggal 27 Juni 2019, pukul 21:25 WIB.

Selain itu menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 8 ayat 1 yang menyatakan bahwa kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang diberikan oleh bank mengandung risiko, sehingga dalam pelaksanaannya bank harus memperhatikan asas-asas perkreditan atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang sehat untuk mengurangi resiko tersebut, jaminan pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dalam arti keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi kewajibannya sesuai dengan yang diperjanjikan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh bank.³⁷

Sebagai suatu pembiayaan, maka jaminan pokoknya adalah kepercayaan dari pemberi pembiayaan kepada konsumen, bahwa pihak konsumen dapat dipercaya dan sanggup memenuhi kewajibannya.³⁸

(5) *Condition*

Menilai pembiayaan hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sekarang dan untuk dimasa yang akan datang sesuai sektor masing-masing. Dalam kondisi perekonomian yang

³⁷Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tahun 1998 Pasal 8 (1).

³⁸Purwanto, Beberapa Permasalahan Perjanjian Pembiayaan Konsumen Dengan Jaminan Fidusia, *Jurnal Rechts Vinding*, 2012, 1 (2), diakses pada tanggal 11 Juli 2019, pukul 10:45 WIB.

kurang stabil, sebaiknya pemberian pembiayaan untuk sektor tertentu jangan diberikan terlebih dahulu dan walaupun jadi diberikan sebaiknya juga dengan melihat prospek usaha tersebut dimasa yang akan datang. Hal di atas dilakukan untuk menghindari pembayaran pembiayaan yang bermasalah.

Terdapat penilaian dalam pembiayaan yang biasa disebut dengan 7P, meliputi:³⁹

(1) *Personality*

Mencari data secara lengkap mengenai kepribadian calon nasabah, antara lain mengenai riwayat hidupnya, pengalaman dalam berusaha, pergaulan dalam masyarakat dan lain-lain. Hal ini diperlukan untuk menentukan persetujuan pembiayaan yang diajukan calon nasabah.

(2) *Party (Golongan)*

Bank mencoba melakukan penilaian terhadap beberapa golongan yang terdiri dari golongan yang sesuai dengan *character, capacity, capital*. Bank akan melihat ketiga prinsip tersebut dalam mengambil keputusan pembiayaan, karena ketiga prinsip tersebut merupakan prinsip minimal yang harus dianalisis oleh bank sebelum memutuskan pembiayaan yang diajukan oleh calon debitur.⁴⁰

³⁹Saduldyn Pato, Analisis Pemberian Kredit Mikro Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Manado, *Jurnal EMBA*, 2013, 1(4), diakses pada tanggal 11 Juli 2019 pukul 10:20 WIB.

⁴⁰Ismail, *Manajemen Perbankan...*, h.115.

(3) *Purpose* (tujuan)

Kepribadian mengenai calon nasabah, bank juga harus mencari data tentang tujuan atau penggunaan pembiayaan tersebut sesuai dengan pembiayaan bank yang bersangkutan.⁴¹

(4) *Prospect*

Bank harus melakukan analisis secara cermat dan mendalam tentang bentuk usaha yang akan dilakukan oleh pemohon pembiayaan. seperti apakah usaha yang dijalankan mempunyai prospek di kemudian hari dilihat dari aspek ekonomi dan kebutuhan masyarakat.⁴²

(5) *Payment* (Pembayaran Kembali)

Penyaluran pembiayaan bank harus mengetahui secara jelas mengenai kemampuan dari pemohon pembiayaan untuk melunasi pinjaman dalam jumlah dan jangka waktu yang telah disepakati.

(6) *Profitability*

Profitability merupakan kemampuan perusahaan dalam memperoleh keuntungan. *Profitability* tidak hanya terbatas pada keuntungan calon debitur, akan tetapi juga keuntungan yang akan dicapai oleh bank apabila pembiayaan dapat

⁴¹Hermansyah, *Hukum Perbankan...*, h.64.

⁴²*Ibid.*, h.64.

diberikan, bank akan menghitung jumlah keuntungan yang didapatkan oleh calon debitur.⁴³

(7) *Protection*

Proteksi merupakan upaya perlindungan yang dilakukan oleh bank dalam rangka berjaga-jaga apabila calon debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya.

g) Jenis-Jenis Pembiayaan

Menurut sifat penggunaanya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal, yaitu:

(1) Pembiayaan Produktif

Pembiayaan Produktif adalah pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi. Sedangkan dalam arti luas yaitu untuk peningkatan usaha baik usaha produksi, perdagangan maupun investasi. Menurut keperluannya pembiayaan produktif dibagi menjadi dua hal, yaitu:

(a) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan peningkatan produksi baik secara kuantitatif (jumlah hasil produksi) maupun secara kualitatif (kualitas atau mutu hasil produksi), dan untuk keperluan perdagangan atau peningkatan *utility of place* dari suatu barang. Dalam mengakses pembiayaan hal

⁴³Ismail, *Manajemen Perbankan...*, h.116.

pertama yang dilakukan adalah melakukan perjanjian kerja sama terlebih dahulu antara lembaga dengan pihak yang membutuhkan modal atau pembiayaan.⁴⁴ Dalam masalah pembiayaan modal kerja, bank syariah dapat membantu memenuhi saluran kebutuhan modal kerja tersebut bukan dengan meminjam uang melainkan dengan menjalin hubungan *partnership* dengan nasabah, dimana bank bertindak sebagai penyandang dana (*shahibul maal*) sedangkan nasabah sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan pembiayaan ini disebut dengan *mudharabah*.⁴⁵

(b) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan investasi yaitu untuk memenuhi kebutuhan barang-barang modal serta fasilitas-fasilitas yang erat kaitannya dengan investasi. Pada umumnya pembiayaan investasi diberikan dalam jumlah besar dan mengendapnya cukup lama karena terlebih dahulu perlu disusun proyeksi arus kas yang mencakupi semua komponen pembiayaan dan pendapatan sehingga akan dapat diketahui berapa dana yang tersedia setelah semua kewajiban terpenuhi.

⁴⁴ Arif Amrullah, Peran Produk Pembiayaan Mikro Dalam Mengembangkan UMKM Sektor Riil di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2013-2015 (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Mikro Sidoarjo, *Journal Of Economics*, 2017, 1 (2), diakses pada tanggal 11 Juli 2019, pukul 11:15 WIB.

⁴⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah...*, h.166.

(2) Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Kebutuhan konsumsi dapat dibedakan atas kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder. Untuk pemenuhan kebutuhan sekunder bank dapat menyediakan pembiayaan komersil dengan menggunakan skema: Pertama, *Al-bai' bi tsaman ajil* (angsuran); Kedua, *Al-ijarah al-muntahia bit-tamlik* (sewa beli); Ketiga, *Al-musyarakah mutanaqhisah* (secara bertahap bank menurunkan jumlah partisipasinya); Keempat, *Ar-rahn* (untuk memenuhi kebutuhan jasa).

b. Usaha Mikro

1) Pengertian Usaha Mikro

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM Pasal 1 angka 1 yang dimaksud dengan usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro.

Menurut Bank Indonesia, usaha mikro adalah usaha yang dijalankan oleh rakyat miskin atau mendekati miskin dengan ciri-ciri yaitu dimiliki oleh keluarga, memepergunakan teknologi

sederhana, memanfaatkan sumber daya lokal, serta lapangan usaha yang mudah dimasuki dan ditinggalkan.⁴⁶

2) Kriteria Usaha Mikro

- (a) Jenis barang/komoditi usahanya tidak selalu tetap, sewaktu-waktu dapat berganti.
- (b) Tempat usahanya tidak selalu menetap, sewaktu-waktu dapat pindah tempat.
- (c) Belum melakukan administrasi keuangan yang sederhana sekalipun, dan tidak memisahkan keuangan keluarga dengan keuangan usaha.
- (d) Umumnya tidak memiliki izin usaha atau persyaratan legalitas lainnya termasuk NPWP.⁴⁷

Kriteria usaha mikro dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 pasal 6 yaitu:⁴⁸

- (a) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- (b) Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

⁴⁶Pudi Astiono, Pinjaman Modal Kerja dan Tingkat Keuntungan Pedagang Mikro, *Jurnal Ekbis Edisi Lima April 2010*, diakses pada tanggal 16 Juli 2019, pukul 16:20 WIB.

⁴⁷Dwi Diah Suryaningsih, *Analisis Peningkatan Kesejahteraan Nasabah Pembiayaan Mikro Pada PT BRI Syariah KCP Mojokerto Bangsal*, Surabaya, UIN Sunan Ampel, 2017, h.48.

⁴⁸Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, *Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*.

3) Pembiayaan Mikro Syariah

Pembiayaan mikro syariah adalah suatu kegiatan pembiayaan usaha berdasarkan prinsip syariah yang berupa penghimpunan dana yang dipinjamkan bagi usaha mikro (kecil) yang dikelola oleh pengusaha mikro yaitu masyarakat menengah kebawah, yang memiliki penghasilan di bawah rata-rata.

Menurut *Manual Product Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya*, pembiayaan usaha mikro adalah pembiayaan yang diberikan kepada wiraswasta/profesional untuk membiayai kebutuhan produktif baik untuk investasi maupun modal kerja, termasuk pegawai aktif yang telah memiliki usaha dan ingin mengembangkannya.⁴⁹

Tujuan pembiayaan mikro adalah meningkatkan akses usaha mikro yang ada di masyarakat terhadap pelayanan pembiayaan di perbankan syariah. Perbankan syariah adalah sebagai pelaksana atau agen pendukung pembangunan di daerah untuk mendukung peningkatan dan perkembangan usaha bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Pembiayaan mikro sebagian besar terkonsentrasi hanya pada tingkat mikro, namun pembiayaan mikro juga memiliki efek langsung pada perekonomian makro dan

⁴⁹Bank Syariah Mandiri, *MPO (Manual Product Pembiayaan Mikro) Tanggal 1 November 2018*. h. 25.

merupakan kunci kesejahteraan sosial-ekonomi bagi masyarakat menegnah kebawah.⁵⁰

3. Konsep Pembiayaan Modal Kerja Mikro

a) Modal Kerja

Modal kerja adalah dana yang ditanamkan dalam aktiva lancar, oleh karena itu modal kerja dapat berupa kas, piutang, surat-surat berharga, persediaan dan lain-lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, modal adalah barang yang digunakan sebagai dasar atau bekal untuk bekerja.⁵¹ Menurut Bambang Riyanto pengertian modal adalah sebagai hasil produksi yang digunakan untuk memproduksi lebih lanjut yang ditekankan pada nilai, daya beli atau kekuasaan memakai atau menggunakan yang terkandung dalam barang-barang modal.⁵²

Pembiayaan modal kerja merupakan pembiayaan dengan jangka waktu pendek yang diberikan kepada perusahaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerjanya berdasarkan prinsip syariah.⁵³

Modal kerja merupakan investasi dalam harta jangka pendek atau investasi dalam harta lancar (*current assest*).⁵⁴ Pembiayaan modal

⁵⁰Md. Fouad Bin Amin, Shah Jalal Uddin, *Microfinance-Economic Growth Nexus: A Case Study On Grameen Bank In Bangladesh, International Journal Of Islamic Economics and Finance*, 2018, 1 (1), diakses pada tanggal 16 Juli 2019, pukul 16:55 WIB.

⁵¹Dendy Sugiono, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008. h. 230.

⁵²Bambang Riyanto, *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*, (Yogyakarta: Yayasan Badan Penerbit Gadjah Mada, 1984), h. 8.

⁵³A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta (ID): RajawaliPers, 2009, h. 45.

kerja syariah adalah pembiayaan jangka pendek yang diberikan kepada perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal kerja usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Jangka waktu pembiayaan modal kerja maksimum 1(satu) tahun dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan.⁵⁵

b) Sumber-sumber Modal Kerja

Menurut Deddy Yusuf Arhapi dkk dalam Pudi Astiono, sumber permodalan dapat dibagi menjadi dua, yaitu:⁵⁶

1) Modal sendiri (kekayaan sendiri/sumber intern)

Sumber ini berasal dari pemilik usaha, misalnya penjualan saham, simpanan dalam bentuk koperasi, dan uang cadangan. Kekayaan sendiri ini memiliki ciri yaitu terkait secara permanen dalam perusahaan.

2) Modal pinjaman (kekayaan asing/sumber ekstern)

Sumber ini berasal dari luar pemilik usaha, yaitu berupa pinjaman jangka panjang atau jangka pendek. Pinjaman jangka panjang yaitu pinjaman dalam jangka waktu lebih dari satu tahun. Sedangkan pinjaman dalam jangka pendek adalah pinjaman dalam jangka waktu maksimum satu tahun. Ciri dari pembiayaan ekstern ini

⁵⁴A Ghazali Maswatu, Frendy Pelleng, Dolina Tampi, Analisis Sumber dan Penggunaan Modal Kerja Pada PT. Bank Tabungan Negara, (Persero) TBK. CAB. Manado, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2016, 4 (2), diakses pada tanggal 16 Juli 2019, pukul 14:15 WIB.

⁵⁵Adiwarman A. Karim, *Bank Islam : Analisa Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010, h. 234.

⁵⁶Pudi Astiono, Pinjaman Modal Kerja,...

adalah tidak permanen dan sewaktu-waktu akan dikembalikan lagi kepada yang meminjamkan modal.

c) Konsep Dasar Modal Kerja

Konsep dasar modal kerja yaitu meliputi konsep modal kerja, penggolongan modal kerja, unsur-unsur modal kerja permanen, perputaran modal kerja dan alokasi modal kerja.⁵⁷

(1) Konsep modal kerja mencakup tiga (3) hal yaitu:

(a) Modal kerja (*working capital assets*)

Modal kerja adalah modal lancar yang dipergunakan untuk mendukung operasional perusahaan sehari-hari sehingga perusahaan mampu dapat beroperasi secara normal dan lancar. Beberapa penggunaan modal kerja antara lain adalah untuk pembiayaan persekot pembelian bahan baku, pembayaran upah buruh, dan lainnya.

(b) Modal kerja bruto (*gross working capital*)

Modal kerja bruto merupakan keseluruhan dari jumlah aktiva lancar (*current assets*). Pengertian modal kerja bruto didasarkan pada jumlah aktiva lancar. Aktiva lancar merupakan aktiva yang sekali berputar akan kembali dalam bentuk yang semula.

⁵⁷Adiwarman A. Karim, *Bank...*, h. 231.

(c) Modal kerja netto (*net working capital*)

Modal kerja netto merupakan kelebihan aktiva lancar atas hutang lancar. Dengan konsep ini, sejumlah tertentu aktiva lancar harus digunakan untuk kepentingan pembayaran hutang lancar dan tidak boleh dipergunakan untuk kepentingan lainnya.

(2) Penggolongan Modal Kerja

Berdasarkan penggunaannya, modal kerja dapat dibedakan menjadi dua (2) golongan yaitu:

- (a) Modal kerja permanen, berasal dari modal sendiri atau dari pembiayaan jangka panjang. Sumber pelunasan modal kerja permanen berasal dari laba bersih setelah pajak ditambah dengan penyusutan.
- (b) Modal kerja seasonal, bersumber dari modal jangka pendek dengan sumber pelunasan dari hasil penjualan barang dagangan, penerimaan hasil tagihan termin atau dari penjualan hasil produksi.

(3) Unsur-unsur Modal Kerja Permanen

- (a) Kas perusahaan harus dipelihara dalam jumlah yang cukup agar dapat memenuhi kebutuhan setiap saat diperlukan.
- (b) Piutang dagang, pemberian piutang dagang oleh perusahaan kepada pelanggan merupakan salah satu strategi mengantisipasi persaingan dengan tujuan untuk menjaga keberlangsungan hubungan dengan para pelanggan.

(c) Persediaan bahan baku, jumlah persediaan atau stock bahan baku yang selalu tersedia diperusahaan dapat digolongkan menjadi dua yaitu stock untuk memenuhi kebutuhan produksi normal dan stock untuk antisipasi guna kontinuitas produksi (*iron stock*).

(4) Perputaran Modal Kerja

Peningkatan penjualan perusahaan harus didukung oleh peningkatan produksi sehingga kelangsungan penjualan dapat terjamin. Peningkatan produksi sampai dengan batas maksimum kapasitas yang ada membutuhkan tambahan modal kerja. Tambahan modal kerja dapat dipenuhi dari sejumlah kas yang tersedia dari hasil penjualan. Selanjutnya kas dimaksud digunakan untuk membeli bahan baku sehingga proses produksi dapat berkesinambungan.

C. Kerangka Pikir dan Pertanyaan Penelitian

1. Kerangka Pikir

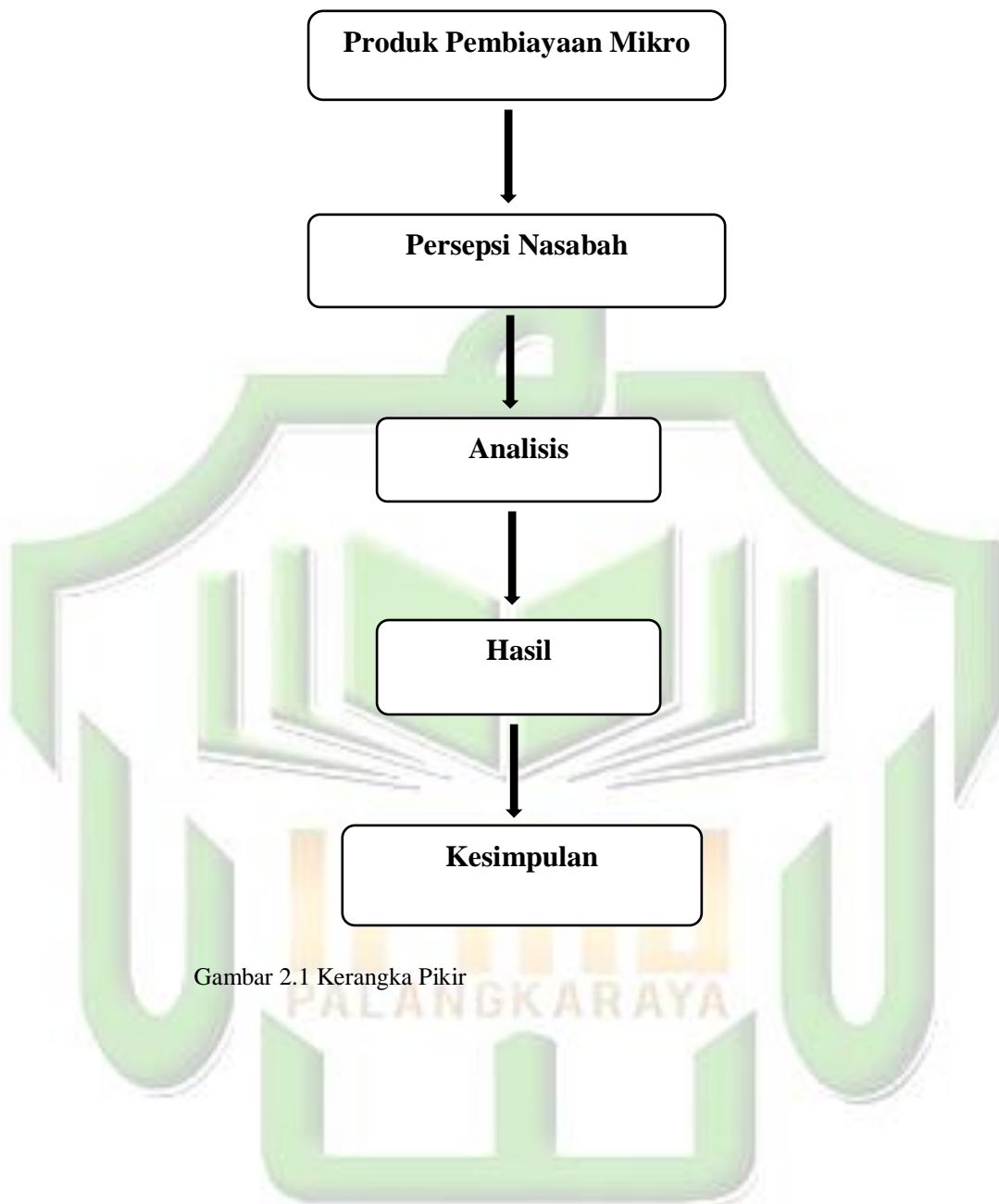
Perkembangan bank syariah saat ini telah berkembang pesat dan mampu bersaing di dunia lembaga keuangan khususnya dalam memberikan solusi pendanaan kepada masyarakat. Namun persepsi atau pemahaman masyarakat pada bank syariah maupun produk yang ditawarkan bank syariah masih beragam meskipun sudah jelas bank syariah dalam menjalankan kegiatannya terhindar dari unsur riba.

Persepsi merupakan hal yang dapat mengubah perilaku serta gaya hidup seseorang. Setiap orang mempunyai cara tersendiri dalam melihat

sebuah objek, masing-masing penilaian tersebut akan menghasilkan penilaian yang berbeda pula.

Masyarakat khususnya wiraswasta memerlukan penambahan modal usaha untuk mengembangkan usahanya. Dengan itu Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya memberikan solusi permodalan yaitu produk pembiayaan mikro yang diperuntukkan bagi wiraswasta. Dari adanya produk ini banyak masyarakat tertarik untuk bergabung menjadi nasabah dan ingin melakukan pembiayaan serta dalam hal ini tentunya akan menimbulkan persepsi dari nasabah. Persepsi tentang produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya akan memberikan peran penting untuk meningkatkan strategi pemasaran bank. Untuk itu, perlu adanya penelitian tentang bagaimana persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut adalah gambaran kerangka berpikir:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2. Pertanyaan Penelitian

a. Pertanyaan penelitian yang diajukan kepada praktisi analisis mikro

Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya, antara lain:

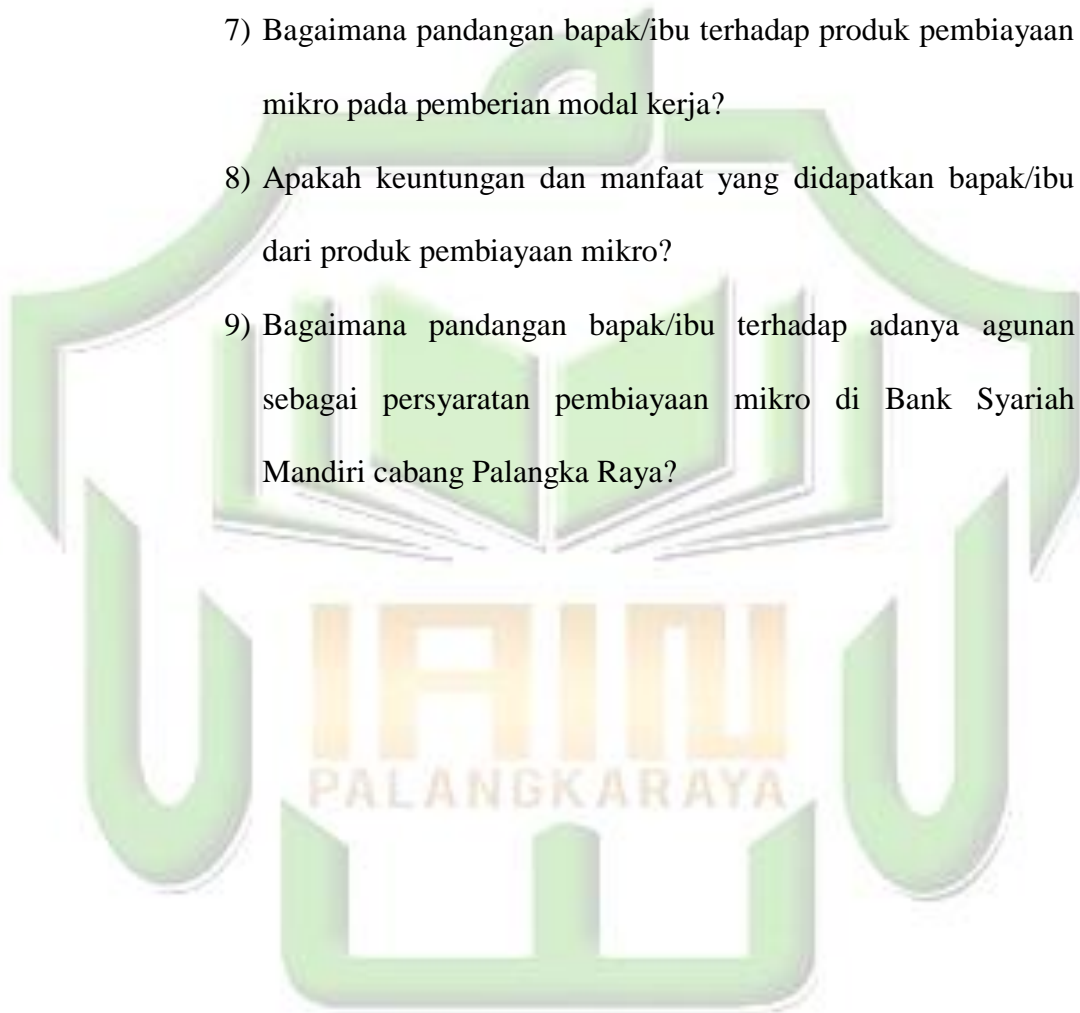
- 1) Apa yang dimaksud dengan produk pembiayaan mikro?
- 2) Bagaimana prosedur pembiayaan mikro dalam hal ini usaha mikro pada pemberian modal kerja di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya?
- 3) Dalam hal persyaratan untuk melakukan pembiayaan mikro, apa tujuan Bank Syariah Mandiri mensyaratkan adanya agunan?
- 4) Apa fungsi agunan yang di berikan oleh nasabah kepada pihak bank?

b. Pertanyaan penelitian yang di ajukan kepada nasabah pembiayaan

Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, antara lain:

- 1) Sejak kapan bapak/ibu sudah bergabung menjadi nasabah dan melakukan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya?
- 2) Untuk keperluan apa bapak/ibu melakukan pembiayaan?
- 3) Berapa jumlah nominal pembiayaan yang bapak/ibu ajukan ke Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya?
- 4) Darimana atau dari siapakah bapak/ibu mengetahui tentang Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya?

- 5) Kenapa bapak/ibu memilih untuk melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya?
- 6) Apakah ada faktor lain yang mendorong bapak/ibu sehingga memilih untuk melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya?
- 7) Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap produk pembiayaan mikro pada pemberian modal kerja?
- 8) Apakah keuntungan dan manfaat yang didapatkan bapak/ibu dari produk pembiayaan mikro?
- 9) Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap adanya agunan sebagai persyaratan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya?



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian yaitu selama dua bulan setelah proposal ini diseminarkan dan telah mendapatkan izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Tempat penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya, jalan Ahmad Yani No. 46 Kelurahan Langkai Kecamatan Pahandut, Palangka Raya Kalimantan Tengah.

B. Jenis Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang bertujuan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan dengan jelas dan rinci serta berusaha untuk mengungkapkan data atau menggali data sebanyak mungkin terhadap apa yang terjadi di lokasi penelitian.

Penelitian kualitatif deskriptif sebagaimana pendapat Lexy J. Moleong adalah suatu penelitian yang akan mengumpulkan kata-kata, gambar, dan bukan angka, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.⁵⁸

⁵⁸Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta:Rineka Cipta, 2003, h.309.

C. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Pesepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah persepsi nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.

2. Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Dr. Ibrahim, terdapat tiga situasi dalam penggunaan teknik *purposive sampling*, yaitu:

- a. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih responden yang akan memberi informasi penting.
- b. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih responden yang sulit dicapai, karenanya peneliti cenderung subjektif atau memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginan peneliti.
- c. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* ketika penelitian ingin mengidentifikasi jenis responden tertentu untuk diadakannya wawancara mendalam.⁵⁹

Berdasarkan hal di atas peneliti mengambil subjek penelitian berdasarkan kriteria yang diambil oleh peneliti, yang menjadi subjek

⁵⁹Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 72.

penelitian adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya yang meliputi:

a. Praktisi Bank Syariah Mandiri, yaitu bagian Analisis Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya meliputi satu orang. Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Merupakan karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.
- 2) Mengetahui perkembangan pembiayaan mikro.

a. Informasi meliputi nasabah pembiayaan mikro berjumlah lima orang dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nasabah mempunyai usaha.
- 2) Nasabah pembiayaan mikro yang sudah berjalan selama lebih dari 1 tahun.
- 3) Nasabah yang melakukan pembiayaan lebih dari Rp. 5.000.000.

D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik atau metode pengumpulan data untuk mendukung pencarian data yang valid dan sesuai dengan realita yang ada. Adapun teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari proses pengamatan dan ingatan.⁶⁰ Dalam penelitian ini observasi data diperoleh dengan cara mengamati kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya serta beberapa nasabah tentang bagaimana pandangan nasabah pada produk pembiayaan mikro.

2. Wawancara

Wawancara yaitu proses mencari data, fakta, dan informasi bahkan keterangan dengan cara tanya jawab (interview). Wawancara ini dilakukan secara tatap muka dengan berbagai kalangan yang dapat memberikan data, fakta, dan informasi sesuai dengan kebutuhan.⁶¹ Pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada nasabah pembiayaan terkait penelitian “Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh informasi-informasi terkait persepsi nasabah pada produk Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya khususnya produk pembiayaan mikro.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data, fakta dan informasi dikumpulkan berupa surat keputusan, catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, foto

⁶⁰ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan)*, Bandung: Rafika Aditama, 2012, h. 211.

⁶¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007, h. 115.

dan sebagainya yang berkenaan dengan penelitian.⁶²Metode ini digunakan untuk melengkapi data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, sehingga didapatkan hasil yang kredibel dalam penelitian ini nantinya. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berkas yang berhubungan dengan pembiayaan mikro nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya, foto-foto, rekaman dan lain-lain.

E. Pengabsahan Data

Keabsahan data yang peneliti gunakan adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzin yang dikutip Moleong ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.⁶³

Triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teori dan sumber. Triangulasi teori yaitu membandingkan beberapa teori yang terkait secara langsung dengan data penelitian. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.⁶⁴ Hal itu dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang

⁶²*Ibid*, h. 123.

⁶³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT RosdaKarya, 2002, h.178.

⁶⁴Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h.72.

dikatakannya secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Keabsahan pada penelitian ini melalui pendekatan kepada bagian analisis mikro dan admin mikro untuk menganalisa mekanisme pembiayaan yang diajukan oleh nasabah secara teliti dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, serta pendekatan kepada nasabah untuk menganalisa persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro dalam hal ini pemberian modal kerja secara teliti dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, sehingga didapatkan data atau informasi yang akurat mengenai mekanisme pembiayaan dan persepsi nasabah pembiayaan mikro. Pendekatan dalam keabsahan penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung terhadap nasabah pembiayaan mikro.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan Bungin dalam bukunya *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, yaitu:

1. *Data collection* atau koleksi data adalah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.

2. Data *reduction* yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
3. Data *display* atau penyajian data adalah data yang dari kancah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan.
4. *Conculusion drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data *display* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyinggung.⁶⁵

⁶⁵Burhan Bungin, *Analisis data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003, h.69-70.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.⁶⁶

PT. Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bank Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti

⁶⁶Admin, <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah> (Online pada tanggal 27 April 2019, pukul 10:00 WIB).

menjadi bank syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah anggaran dasar tentang PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris: Ny. Machrani M.S, SH, Nomor 29 tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta Nomor 23 tanggal 8 September 1999 Notaris: Sutjipto, SH nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti pada tanggal 25 Oktober 1999. Kemudian dengan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia Nomor 1/1/KEP. DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Pada hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri. PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha nilai-nilai rohani yang telandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

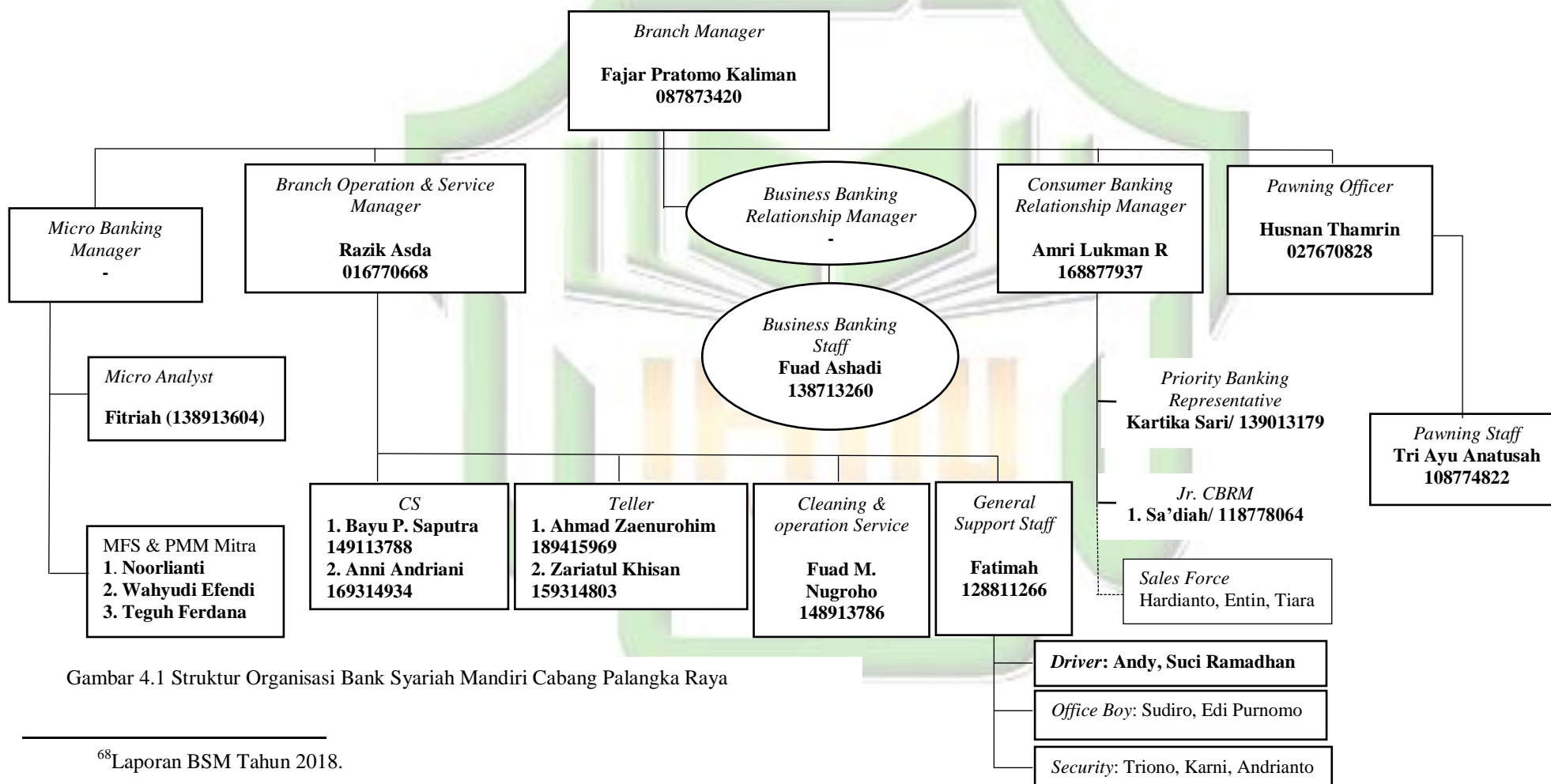
Bank Syariah Mandiri memiliki visi dan misi sebagai berikut, visi dari Bank Syariah Mandiri adalah menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha. Sedangkan misi Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:⁶⁷

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
- b. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- c. Merekrut dan mengembangkan pegawai yang profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
- d. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
- e. Menyelenggarakan operasional perbankan sesuai standar perbankan yang sehat.

⁶⁷PT. Bank Mandiri Syariah, *Visi-Misi BSM*, <http://www.syariahamandiri.co.id>. (Online pada tanggal 27 April 2019, pukul 10:20 WIB).

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya

**SRTUKTUR ORGANISASI
PT BANK SYARIAH MANDIRI
REGIONAL, AREA, & BRANCH OFFICE
(HIGH LEVEL)
PER TANGGAL 1 NOVEMBER 2018⁶⁸**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya

⁶⁸Laporan BSM Tahun 2018.

B. Profil Pembiayaan Mikro Syariah

1. Sejarah Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro diawali dengan berdirinya Lembaga Keuangan Mikro (LKM) di komunitas berkembang yang dapat membantu wirausahawan miskin memulai bisnis baru, mengurangi kerentanan masyarakat terhadap faktor eksternal, dan memungkinkan mereka mendapatkan penghasilan yang cukup untuk menutupi pengeluaran mereka. LKM menyediakan layanan keuangan menggunakan prosedur administrasi sederhana. Selain itu, jangkauan keuangan mikro meluas ke luar daerah perkotaan, dengan LKM umumnya ditemukan di daerah terpencil.

LKM di seluruh dunia telah menyadari akan peran dan prospek penting keuangan mikro. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) juga menyatakan tahun 2005 sebagai Tahun Internasional Kredit Mikro, yang penting untuk mencapai tujuan pembangunan milenium mereka, salah satunya adalah mengurangi separuh tingkat kemiskinan dunia pada tahun 2015. Selanjutnya, LKM juga memiliki kesempatan untuk berkontribusi positif untuk memastikan lingkungan keberlanjutan, salah satu tujuan pembangunan milenium PBB lainnya. Menurut Lashley dalam Al-Iqtishad, keuangan mikro adalah sebuah konsep yang semakin meningkat popularitasnya sejak pendirian Grameen Bank di Bangladesh pada awal

1970. Sejak itu, LKM telah menyebar di seluruh dunia sebagai sarana pengentasan kemiskinan dan pengembangan usaha mikro.⁶⁹

Menurut Ledgerwood dalam Al- Iqtishad, nasabah keuangan mikro terdiri dari petani wiraswasta, pekerja non-pertanian, serta pengusaha berpenghasilan rendah. Mereka umumnya menghasilkan pendapatan sebagai pedagang, pedagang kaki lima, petani kecil, penyedia layanan, pengrajin, atau produsen kecil.

Lembaga keuangan mikro konvensional dilakukan dengan menggunakan sistem bunga, sedangkan lembaga keuangan mikro Islam berdasarkan prinsip syariah dan tidak menggunakan bunga, lembaga keuangan mikro Islam menerapkan skema pembagian hasil keuntungan dan menerima sumbangan publik. Grameen Bank dianggap sebagai pelopor diantara lembaga keuangan mikro dan telah berhasil memberikan layanan keuangan kepada masyarakat Bangladesh selama hampir empat puluh tahun, kebanyakan dari masyarakat melakukan pinjaman kelompok seperti pengembangan kapasitas dan program pemberdayaan perempuan dan pengemis.

Lembaga keuangan mikro syariah mampu mengeksplorasi dana amal, seperti zakat, infaq, dan shadaqah, sebagai sumber dana mereka untuk memberikan pembiayaan, sedangkan keuangan mikro konvensional tidak memiliki akses ke sumber modal ini. Namun, keuangan mikro

⁶⁹ Al-Iqtishad, *The effect of social capital on customer's repayment rate At islamic microfinance institution*, *Jurnal Hukum Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics)*, 2016, 8 (2), diakses pada tanggal 11 Juli 2019, pukul 10:35 WIB.

konvensional dapat menggunakan bunga sebagai metode untuk meningkatkan pendapatan, sedangkan keuangan mikro syariah menyediakan pembiayaan sesuai dengan hukum Islam. Kebutuhan untuk menggunakan prinsip-prinsip Islam dalam keuangan Islam, seperti menghindari riba, gharar, jahl, darar, dan praktik bisnis tidak adil lainnya, tidak berarti LKM Islam memiliki produk keuangan yang terbatas. Keuangan mikro syariah menggunakan beberapa metode mobilisasi dana dan pembiayaan, dan menggunakan sistem pemantauan untuk mengelola risiko.

Strategi pemasaran keuangan mikro syariah dapat dilakukan dengan mendorong bank-bank komersial Islam untuk menciptakan unit-unit keuangan mikro syariah, dan menilai kembali bank-bank dan koperasi-koperasi pedesaan Islam tentang tantangan dan peluang mereka. Keuangan Islam melibatkan penyediaan layanan keuangan kepada nasabah menggunakan prinsip-prinsip Islam, seperti persaudaraan, solidaritas, dan kemitraan. Selanjutnya berbagi manfaat dan risiko transaksi mereka sesuai dengan kontribusi yang mereka dukung. Produk utama sistem keuangan Islam adalah *mudarabah*, *musharakah*, *murabahah*, *bai bi tsaman 'ajil*, *bai salam*, *istishna*, *ijarah*, dan *qard al hasan*.

Keuangan mikro syariah, dengan aksesnya ke dana sosial seperti zakat, infaq, dan shadaqah membantu mencapai yang termiskin. Dana amal ini umumnya didistribusikan oleh LKM Islam dalam bentuk pembiayaan *qard al hasan*.

Lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia, dapat dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu divisi keuangan mikro syariah bank syariah, BPR syariah, dan koperasi keuangan syariah yang disebut *baitul maal wat tamwil* (BMT). Karena operasi BMT didukung oleh bank syariah, BPRS, dan organisasi Islam besar seperti Nahdlatul Ulama (NU) dan Muhammadiyah, mereka memiliki jaringan lebih dari dua ribu institusi. Jutaan orang miskin dan termiskin dapat mengakses layanan keuangan dari lembaga keuangan mikro ini.

Menurut Konstitusi No. 1 tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM), definisi LKM adalah lembaga keuangan yang secara khusus didirikan untuk menyediakan layanan pengembangan bisnis dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan untuk usaha mikro kepada anggota.

2. Sarana Usaha Mikro di Kota Palangka Raya

Terdapat 827 kios pedagang di Kota Palangka Raya, sebagian besar 68.44% kios pedagang tersebut berada di Kecamatan Jekan Raya yaitu sebanyak 566 kios pedagang. Kios pedagang terbanyak kedua ada di Kecamatan Pahandut sebanyak 158 kios pedagang atau 19,10% dari total kios pedagang.⁷⁰

⁷⁰*Ibid.*..., h. 24.

Tabel 4.1 jumlah sarana perdagangan menurut jenisnya di Kota Palangka Raya dari Tahun 2013-2016.

Sarana Perdagangan	2013	2014	2015	2016
Pasar	22	23	24	25
Toko	3721	4130	4317	4317
Kios	1517	1072	1714	1714
Warung	1157	1317	1587	1599
JUMLAH	6417	7142	7642	7785

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, 2018.

C. Profil Karyawan dan Nasabah Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya

1. Profil Karyawan

F adalah seorang karyawan di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang mulai bekerja sejak tahun 2015. F beragama Islam dan mempunyai satu orang suami serta satu orang anak perempuan. F merupakan karyawan di bagian analis mikro yang tugas utamanya menganalisis data nasabah yang sudah maupun akan melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Selain itu F juga bertugas melakukan proses akad baik itu dilakukan di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya maupun yang dilakukan di kantor notaris.

N adalah seorang karyawan di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya beragama Islam yang mulai bekerja sejak tahun 2017. N merupakan karyawan di bagian admin mikro yang tugas utamanya mengurus berkas-berkas data nasabah dan melakukan pencairan dana nasabah pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

2. Profil Nasabah

WE adalah seorang ibu rumah tangga yang berusia 36 tahun dan beragama Islam. Beliau sudah menikah dan mempunyai dua orang anak. Beliau juga merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai usaha kos-kosan dan berdagang. WE memulai usaha sejak tahun 2010 yang pada awalnya beliau berusaha bersama keluarga dan saat ini sudah mempunyai usaha sendiri. WE bertempat tinggal di jalan RTA. Milono, jalan Putri Karindang No. 97 kota Palangka Raya. WE merupakan salah satu nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang bergabung sejak tahun 2015.

F adalah seorang kepala rumah tangga yang memiliki tiga orang anak. F berusia 50 tahun dan beragama Kristen. Beliau juga merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai toko sembako di kota Palangka Raya. F memulai usaha sejak tahun 2004 dan bertempat tinggal di jalan Sisingamangaraja II kota Palangka Raya. F merupakan salah satu nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang bergabung sejak tahun 2017 dan sudah melakukan pembiayaan mikro yang ketiga kalinya.

S adalah seorang ayah yang mempunyai tiga orang anak. S berusia 57 tahun dan beragama Islam. Beliau juga merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai usaha mengangkut material barang bangunan dari rumah kerumah dan mengelola mobil truk. S memulai usaha sejak tahun 1997 dan bertempat tinggal di jalan Rajawali kota Palangka Raya. S merupakan salah satu nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang bergabung sejak tahun 2016 dan sudah melakukan pembiayaan mikro yang kedua kalinya.

A adalah seorang ibu rumah tangga yang berusia 42 tahun, beragama Islam. Beliau mempunyai suami serta dua orang anak. Beliau juga merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai toko sembako. A memulai usaha sejak tahun 2012. A bertempat tinggal di jalan Tjilik Riwut KM. 02 kota Palangka Raya. A merupakan salah satu nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang bergabung sejak tahun 2016.

I adalah seorang suami yang mempunyai istri dan sekaligus ayah dari empat orang anak. I berusia 47 tahun dan beragama Islam. Beliau juga merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai usaha toko yang menjual barang pecah belah. I memulai usaha sejak tahun 2009 dan bertempat tinggal di jalan Mendawai VTjilik Riwut kota Palangka Raya. I merupakan salah satu nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang bergabung sejak tahun 2013.

J adalah seorang ibu rumah tangga yang berusia 52 tahun dan beragama Islam. Beliau mempunyai satu orang suami dan lima orang anak. Beliau juga merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai toko yang menjual sembako. J memulai usaha sejak tahun 2007. J bertempat tinggal di jalan Dr. Murjani, Jalan Batam kota Palangka Raya. J merupakan salah satu nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang bergabung sejak tahun 2016.

D. Penyajian Data

1. Mekanisme dalam Pemberian Modal Kerja Usaha Mikrodi Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.

Hasil penelitian mengenai mekanisme dalam pemberian modal kerja usaha mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, akan diuraikan dalam penyajian data dari 2 (dua) orang karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang menjadi subjek penelitian. Berikut hasil wawancara dan pertanyaan yang di ajukan kepada subjek penelitian tersebut:

- a. Identitas subjek pertama yang peneliti wawancara adalah F berjenis kelamin perempuan yang merupakan bagian Analis Mikropada Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. F bekerja di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sejak tahun 2015.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu F dari Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya mengenai apa yang dimaksud dengan produk pembiayaan mikro, berikut jawaban dari Ibu F:

“*Kalo* mikro itu memang pembiayaan untuk wiraswasta tapi pada dasarnya di BSM ini bisa juga untuk golbertab atau golongan bergajih tetap untuk membiayai kebutuhan produktif baik untuk investasi atau untuk modal kerja, pembiayaan mikro ini termasuk juga untuk pegawai aktif yang sudah memiliki usaha dan mau mengembangkannya. Produk pembiayaan mikro BSM ini ada dua PUM dan PSM. PUM itu Produk Usaha Mikro yang terbagi lagi jadi modal kerja dan investasi, ini untuk wiraswasta *nah kalo* PSM atau Serbaguna Mikro terbagi menjadi investasi dan multiguna. PSM ini untuk golbertab, yaitu golongan bergajih tetap PNS ya. PUM tadi *kalo* di modal kerja *kaya* pembiayaan untuk modal usahanya kebanyakan *sih* pedagang ya, *kalo* investasi itu *semacam* kos-kosan itu kan bisa berkembang dan itu boleh di ajukan tergantung keperluan nasabahnya untuk apa. Untuk PSM yang golbertab tadi bisa investasi atau multiguna juga misalnya untuk pendidikan”.⁷¹

Terjemahan: “Kalau mikro itu memang pembiayaan untuk wiraswasta tapi pada dasarnya di BSM ini bisa juga untuk golbertab atau golongan bergajih tetap untuk membiayai kebutuhan produktif baik untuk investasi maupun modal kerja, termasuk untuk pegawai aktif yang sudah memiliki usaha dan mau mengembangkannya. Produk pembiayaan mikro BSM ini ada dua PUM dan PSM. PUM itu Produk Usaha Mikro yang terbagi lagi jadi modal kerja dan investasi, ini untuk wiraswasta kalau PSM atau Serbaguna Mikro terbagi menjadi investasi dan multiguna. PSM ini untuk golbertab, yaitu golongan bergajih tetap PNS ya. PUM tadi kalau di modal kerja seperti pembiayaan untuk modal usahanya kebanyakan pedagang ya, kalau investasi itu seperti kos-kosan itu kan bisa berkembang dan itu boleh di ajukan tergantung keperluan nasabahnya untuk apa. Untuk PSM yang golbertab tadi bisa investasi atau multiguna juga misalnya untuk pendidikan”.

⁷¹Wawancara dengan F pada hari Senin, tanggal 14 Juni 2019, pukul 16:20 WIB.

Pertanyaan kembali diajukan kepada Ibu F terkait bagaimana prosedur dan persyaratan pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Adapun jawaban dari Ibu F:

“Untuk prosedur yang pertama nasabah akan mengumpulkan berkas biasanya seperti KTP suami/istri, Kartu Keluarga, Surat Nikah, NPWP. Umur dari 21 tahun sampai 65 tahun. Mengisi Sistem Informasi Debitur atau biasa kami menyebutnya SID *kalo* dulu namanya BI Checking. Kemudian analis mikro memberi formulir pembiayaan dengan syarat ada Surat Keterangan Usaha minimal dari kelurahan atau kecamatan, punya buku rekening tabungan, pas foto, *trus* ada jaminan minimal Sertifikat Hak Milik, SHM tanah kosong, Sertifikat Hak Pakai, Sertifikat Hak Milik Tanah dan Bangunan, Sertifikat Hak Guna Bangunan, dan BPKB kendaraan roda 4. Setelah itu ada formulir yang harus di isi oleh nasabah pembiayaan atau FAP *nah* FAP ini isinya ada nama nasabah, jumlah pembiayaan, tujuan pembiayaan, jangka waktu pembiayaan nasabah, *Nah kalo* semua berkas tadi sudah lengkap bagian analis mikro akan survei. Admin mikro akan mengeluarkan yang namanya Surat Persetujuan Pembiayaan atau SP3, isi dari SP3 ini ada plafon pembiayaan yang disetujui BSM, kemudian margin keuntungannya berapa, dan tanda tangan nasabah pembiayaan suami istri beserta tanda tangan dari BM BSM. Selanjutnya pihak admin mikro akan melaksanakan akad Setelah semua selesai maka dana akan dicairkan ke rekening”.⁷²

Terjemahan: “Untuk prosedur yang pertama nasabah akan mengumpulkan berkas biasanya seperti KTP suami/istri, Kartu Keluarga, Surat Nikah, NPWP. Umur dari 21 tahun sampai 65 tahun. Mengisi Sistem Informasi Debitur atau biasa kami menyebutnya SID kalau dulu namanya BI Checking. Kemudian analis mikro memberikan formulir pembiayaan dengan syarat ada Surat Keterangan Usaha minimal dari kelurahan atau kecamatan, punya buku rekening tabungan, pas foto, selanjutnya ada jaminan minimal Sertifikat Hak Milik, SHM tanah kosong, Sertifikat Hak Pakai, Sertifikat Hak Milik Tanah dan Bangunan, Sertifikat Hak Guna Bangunan, dan BPKB kendaraan roda 4. Setelah itu ada formulir yang harus di

⁷²*Ibid.*

isi oleh nasabah pembiayaan atau FAP. FAP ini isinya ada nama nasabah, jumlah pembiayaan, tujuan pembiayaan, jangka waktu pembiayaan nasabah, Kalau semua berkas tadi sudah lengkap bagian analis mikro akan survei, survei jaminan dan survei usaha. Admin mikro akan mengeluarkan yang namanya Surat Persetujuan Pembiayaan atau SP3, isi dari SP3 ini ada plafon pembiayaan yang disetujui BSM, kemudian margin keuntungannya berapa, dan tanda tangan nasabah pembiayaan suami istri beserta tanda tangan dari BM BSM. Selanjutnya pihak admin mikro akan melaksanakan akad dan dana akan dicairkan ke rekening nasabah”.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan terakhir kepada Ibu F terkait fungsi agunan dan strategi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dalam menawarkan produk pembiayaan mikro. Berikut adalah jawaban dari Ibu F:

“Fungsi agunan sendiri itu sebagai *moral obligation* ya sebagai penjamin pembiayaan *biar* nasabah itu merasa bahwa dia juga memiliki hak dan tanggung jawab *gitu*. Kalo strategi *sih* sama seperti yang lain kami menyebarkan brosur, mengadakan pengenalan sosialisasi dan juga untuk mikro ini kan kebanyakan wiraswasta ya jadi kami mengarah ke pedagang-pedagang pasar, ada juga usaha *loundry*, kos-kosan. Oh iya BSM juga mendirikan *stand* yang diberi nama serambi mikro di pasar kahayan jalan Tjilik Riwut itu karena letaknya strategis dan nasabahnya juga lumayan, ada grebek pasar juga setiap hari atau *nggak* 1 kali seminggu. Kami juga mengadakan pendekatan kepada masyarakat melalui kegiatan galang dana masjid kan disitu biasanya ada ibu-ibu arisan ya *ding* jadi kami sekalian pendekatan sama mereka, hari jumat biasanya setiap 1 kali seminggu atau 1 kali sebulan”.⁷³

Terjemahan: “Fungsi agunan sendiri itu sebagai *moral obligation* ya sebagai penjamin pembiayaan supaya nasabah itu merasa bahwa dia juga memiliki hak dan tanggung jawab. Kalau strategi sama seperti yang lain kami menyebarkan brosur, mengadakan pengenalan sosialisasi dan juga untuk mikro ini kan kebanyakan wiraswasta ya jadi kami mengarah ke pedagang-pedagang pasar, ada juga usaha *loundry*, kos-

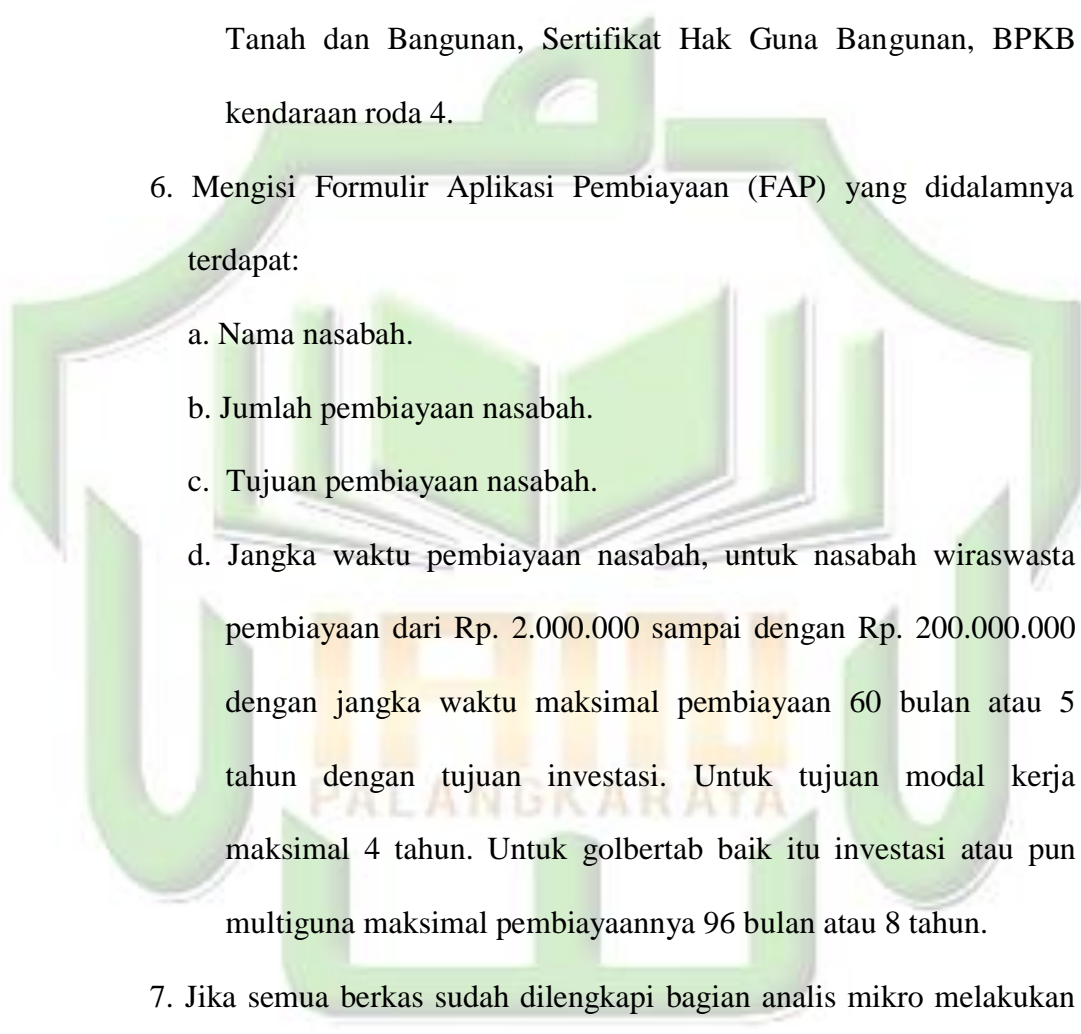
⁷³*Ibid.*

kosan. Oh iya BSM juga mendirikan *stand* yang diberi nama serambi mikro di pasar kahayan jalan Tjilik Riwut itu karena letaknya strategis dan nasabahnya juga lumayan, ada grebek pasar juga setiap hari atau 1 kali seminggu. Kami juga mengadakan pendekatan kepada masyarakat melalui kegiatan galang dana masjid kan disitu biasanya ada ibu-ibu arisan ya dik jadi kami sekalian pendekatan sama mereka, hari jumat biasanya setiap 1 kali seminggu atau 1 kali sebulan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu F di atas dapat diketahui bahwa produk pembiayaan mikro adalah pembiayaan untuk wiraswasta dan juga untuk golbertab atau golongan bergajih tetap dengan tujuan untuk membiayai kebutuhan produktif baik untuk investasi maupun modal kerja, termasuk untuk pegawai aktif yang sudah memiliki usaha dan mau mengembangkannya. Produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri terbagi menjadi dua yaitu Produk Usaha Mikro dan Produk Serbaguna Mikro.

Mekanisme pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

1. Umumnya nasabah datang sendiri ke kantor atau nasabah yang didapat dari marketing.
2. Nasabah akan mengumpulkan berkas seperti KTP suami/istri, Kartu Keluarga, Surat Nikah, NPWP.
3. Umur minimal 21 tahun sampai dengan 65 tahun.
4. Mengisi Sistem Informasi Debitur (SID) untuk mengecek apakah nasabah pernah melakukan kasalahan sebelumnya atau tidak.
5. Mengisi formulir pembiayaan dengan syarat:

- 
- a. Surat Keterangan Usaha minimal dari kelurahan atau kecamatan.
 - b. Buku rekening tabungan Bank Syariah Mandiri.
 - c. Pas foto.
 - d. Melengkapi berkas untuk jaminan seperti Sertifikat Hak Milik (SHM) tanah kosong, Sertifikat Hak Pakai, Sertifikat Hak Milik Tanah dan Bangunan, Sertifikat Hak Guna Bangunan, BPKB kendaraan roda 4.
6. Mengisi Formulir Aplikasi Pembiayaan (FAP) yang didalamnya terdapat:
- a. Nama nasabah.
 - b. Jumlah pembiayaan nasabah.
 - c. Tujuan pembiayaan nasabah.
 - d. Jangka waktu pembiayaan nasabah, untuk nasabah wiraswasta pembiayaan dari Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000 dengan jangka waktu maksimal pembiayaan 60 bulan atau 5 tahun dengan tujuan investasi. Untuk tujuan modal kerja maksimal 4 tahun. Untuk golbertab baik itu investasi atau pun multiguna maksimal pembiayaannya 96 bulan atau 8 tahun.
7. Jika semua berkas sudah dilengkapi bagian analis mikro melakukan survei jaminan dan survei usaha.
8. Setelah melakukan survei kemudian hasil survei akan di analisa di nota analisa pembiayaan.

9. Jika analisa sudah selesai dan tidak ada masalah maka berkas nasabah akan di cek kembali dan minta persetujuan dari *Branch Manager*.
 10. Kemudian hasil persetujuan di keluarkan oleh admin mikro. Admin mikro akan mengeluarkan Surat Persetujuan Pembiayaan atau SP3 yang berisi:
 - a. Plafon pembiayaan yang disetujui Bank Syariah Mandiri.
 - b. Margin keuntungan yang telah disepakati.
 - c. Tanda tangan nasabah pembiayaan suami istri, tanda tangan *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri.
 11. Selanjutnya pihak admin mikro akan melaksanakan akad dan mengatur jadwal dengan notaris. Bagi nasabah yang pembiayaannya di atas Rp. 50.000.000 kemudian akad wajib dihadiri oleh nasabah notaris dan pihak Bank Syariah Mandiri. Jika pembiayaan nasabah dibawah Rp. 50.000.000 maka akad dibawah tangan.
 12. Pencairan dana ke rekening nasabah sekitar 1 sampai 2 hari pencairan.
 13. Pembayaran angsuran itu dilakukan sesudah 1 bulan pencairan.
- b. Identitas subjek kedua yang peneliti wawancara adalah N berjenis kelamin perempuan yang merupakan bagian Admin Mikropada Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. N bekerja di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sejak tahun 2017.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu N dari Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya mengenai apa yang dimaksud dengan produk pembiayaan mikro, berikut jawaban dari Ibu N:

“Pembiayaan kecil misalnya pengajuan dana dari Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000 mikro *kalo* di BSM *lah*. *Kalo* di Bank lain yang ada kurs kan beda lagi. Kan ini *lah buhan kam* ada pernah belajar *lah* tentang mikro makro *nah kaya* itu. Pembiayaannya ke semua kalangan baik itu swasta atau pegawai”.⁷⁴

Terjemahan: “Pembiayaan kecil misalnya pengajuan dana dari Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000 mikro kalaudi BSM ya. Kalau di Bank lain yang ada kurs kan beda lagi. Kan ini yakalian ada pernah belajar nggak tentang mikro makro ya seperti itu. Pembiayaannya ke semua kalangan baik itu swasta atau pegawai”.

Pertanyaan kembali diajukan kepada Ibu N terkait bagaimana prosedur dan persyaratan pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Adapun jawaban dari Ibu N:

“*Kalo* prosedur pembiayaan mikro itu setahu ku nasabah awalnya *kan* mengajukan *dulu* terus mengumpulkan berkas *kaya* KTP suami/istri, Kartu Keluarga, Surat Nikah, *lawan* NPWP. Mengisi data SID Sistem Informasi Debitur. Terus dianalis mikro ada formulir pembiayaan dengan syarat nya biasanya ada Surat Keterangan Usaha, buku rekening tabungan, foto, *trus* pakai jaminan itu biasanya jaminannya sertifikat tanah kosong atau ada rumahnya *lawan* BPKB mobil. Setelah itu FAP, ini isinya ada nama nasabah, jumlah pembiayaan, tujuan pembiayaan, jangka waktu pembiayaan. *Kalo* semua berkasnya lengkap, bagian analis mikro langsung survei jaminan nasabah *lawan* usahanya. *Kalo* sudah dianalisa data nasabah tadi di cek lagi oleh BM *kalo* BM setuju kami admin mikro *ni* yang mengeluarkan surat persetujuannya nama suratnya Surat Persetujuan Pembiayaan atau SP3, ini ada plafon pembiayaan yang sudah disetujui BSM, kemudian margin keuntungannya, *lawan* ada tanda tangan nasabah yang pembiayaan suami dan istri, tanda

⁷⁴Wawancara dengan ibu N pada hari Kamis tanggal 15 Juni 2019, pukul 10:56 WIB.

tangan dari BM di BSM. *Trus* kami mengadakan akad *kaya* di notaris *lawan* ka Firtia *semalamtu*. Akad *tu* wajib dihadiri oleh nasabah, notaris, *lawan* pihak BSM. Terus dana bisa dicairkan ke rekening nasabah”.⁷⁵

Terjemahan: “Kalau prosedur pembiayaan mikro itu setahu saya nasabah awalnya mengajukan dahulu terus mengumpulkan berkas seperti KTP suami/istri, Kartu Keluarga, Surat Nikah, dan NPWP. Mengisi data SID Sistem Informasi Debitur. Terus di analisis mikro ada formulir pembiayaan dengan syaratnya biasanya ada Surat Keterangan Usaha, buku rekening tabungan, foto, terus pakai jaminan itu biasanya jaminannya sertifikat tanah kosong atau ada rumahnya dan BPKB mobil. Setelah itu FAP, ini isinya ada nama nasabah, jumlah pembiayaan, tujuan pembiayaan, jangka waktu pembiayaan. Kalau semua berkasnya lengkap, bagian analisis mikro langsung survei jaminan nasabah dan usahanya. Kalau sudah di analisa data nasabah tadi di cek lagi oleh BM kalau BM setuju kami admin mikro ini yang mengeluarkan surat persetujuannya nama suratnya Surat Persetujuan Pembiayaan atau SP3, ini ada plafon pembiayaan yang sudah disetujui BSM, kemudian margin keuntungannya, juga ada tanda tangan nasabah yang pembiayaan suami dan istri, tanda tangan dari BM di BSM. Selanjutnya kami mengadakan akad seperti di notaris bersama ka Firtia kemarin. Akad itu wajib dihadiri oleh nasabah, notaris, bersama pihak BSM. Kemudian dana bisa dicairkan ke rekening nasabah”.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan terakhir kepada Ibu N terkait fungsi agunan dan strategi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dalam menawarkan produk pembiayaan mikro. Berikut adalah jawaban dari Ibu N:

“Ini sihmenjamin pembiayaan nasabah *kaya* itu *nah*, *kalo* misalkan nasabah macet *kaya* apa kita menyikapinya jadi dari jaminan *tu* misalkan nasabahnya *kada* mampu bayar lagi kita bantu jual kan jaminannya untuk menutupi hutangnya sisanya boleh dikembalikan ke nasabah itu *sih*. Kenapa harus ada jaminan, kan kita orientasinya bisnis *lo* jadi bukan cuma

⁷⁵*Ibid.*

ngasih-ngasih pinjaman *ja*. Kita kan ada hitungan marginnya keuntungan nasabah *lawan* banknya. Jadi *gesan* pengaman lah jaminan *tu*. Strategi pemasaran produk *ni* kita sosialisasi kadang *kalo* ada penagihan nasabah *selajur ja* menawarkan ke orang-orang. Memang kebanyakan swasta nasabahnya”.⁷⁶

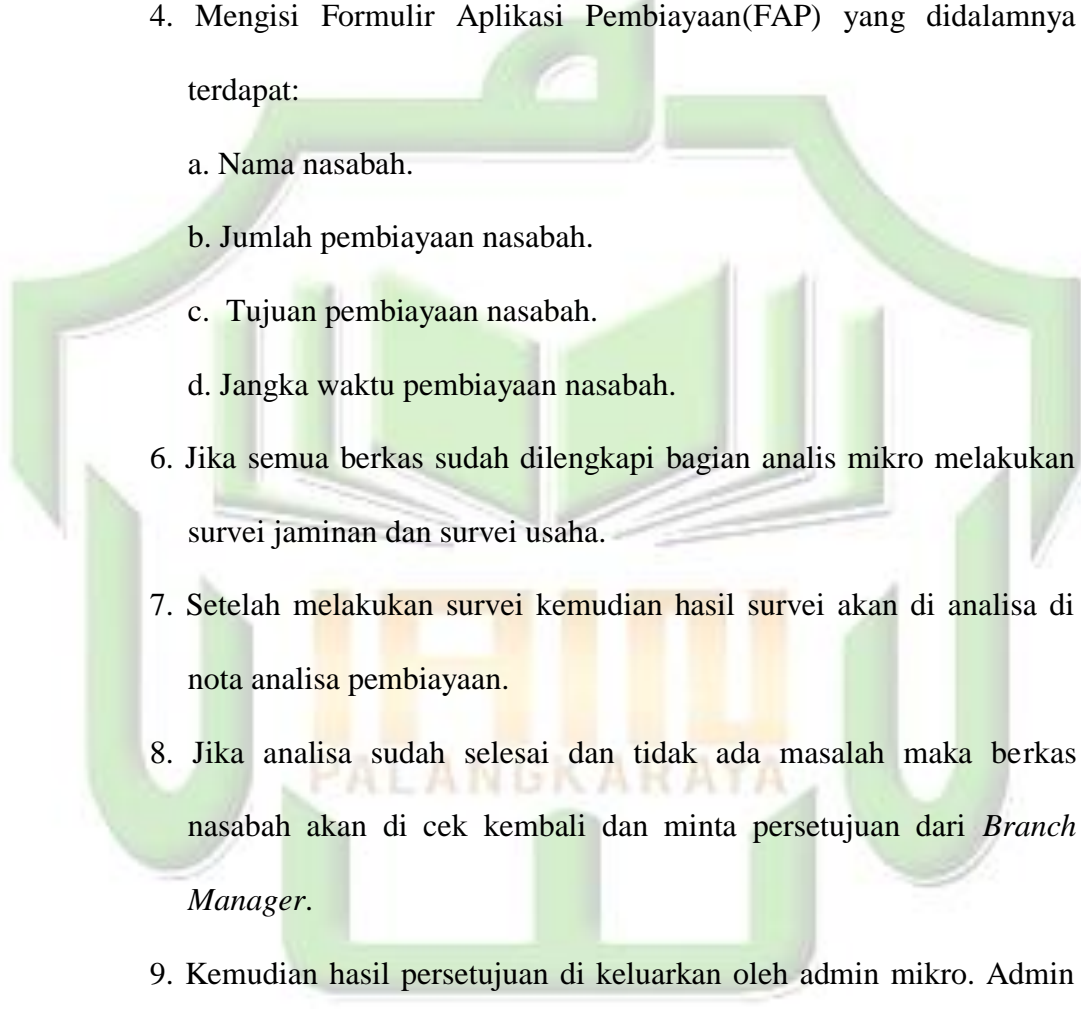
Terjemahan: “Ini sihmenjamin pembiayaan nasabah seperti itu, kalau misalkan nasabah macet seperti apa kita menyikapinya jadi dari jaminan itu misalkan nasabahnya tidak mampu bayar lagi kita bantu jual kan jaminannya untuk menutupi hutangnya sisanya boleh dikembalikan ke nasabah itu sih. Kenapa harus ada jaminan, kan kita orientasinya bisnis ya jadi bukan cuma memberi pinjaman saja. Kita kan ada hitungan marginnya keuntungan nasabah dan banknya. Jadi untuk pengaman lah jaminan itu. Strategi pemasaran produk ini kita sosialisasi kadang kalau ada penagihan nasabah sekalian saja menawarkan ke orang-orang. Memang kebanyakan swasta nasabahnya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu N di atas dapat diketahui bahwa produk pembiayaan mikro adalah pembiayaan kecil pengajuan dana mulai dari Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000. Diperuntukkan bagi semua kalangan baik itu wiraswasta atau pun pegawai.

Mekanisme pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

1. Nasabah akan mengumpulkan berkas seperti KTP suami/istri, Kartu Keluarga, Surat Nikah, NPWP.
2. Mengisi Sistem Informasi Debitur (SID) untuk mengecek apakah nasabah pernah melakukan kasalahan sebelumnya atau tidak.
3. Mengisi formulir pembiayaan dengan syarat:

⁷⁶*Ibid.*

- 
- a. Surat Keterangan Usaha.
 - b. Buku rekening tabungan Bank Syariah Mandiri.
 - c. Pas foto.
 - d. Melengkapi berkas untuk jaminan seperti sertifikat tanah kosong atau sertifikat rumah dan BPKB mobil.
4. Mengisi Formulir Aplikasi Pembiayaan(FAP) yang didalamnya terdapat:
 - a. Nama nasabah.
 - b. Jumlah pembiayaan nasabah.
 - c. Tujuan pembiayaan nasabah.
 - d. Jangka waktu pembiayaan nasabah.
 6. Jika semua berkas sudah dilengkapi bagian analis mikro melakukan survei jaminan dan survei usaha.
 7. Setelah melakukan survei kemudian hasil survei akan di analisa di nota analisa pembiayaan.
 8. Jika analisa sudah selesai dan tidak ada masalah maka berkas nasabah akan di cek kembali dan minta persetujuan dari *Branch Manager*.
 9. Kemudian hasil persetujuan di keluarkan oleh admin mikro. Admin mikro akan mengeluarkan Surat Persetujuan Pembiayaan atau SP3 yang berisi:
 - a. Plafon pembiayaan yang disetujui Bank Syariah Mandiri.
 - b. Margin keuntungan yang telah disepakati.

- c. Tanda tangan nasabah pembiayaan suami istri, tanda tangan *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri.
10. Selanjutnya pihak admin mikro akan melaksanakan akad dan mengatur jadwal dengan notaris. Akad wajib dihadiri oleh nasabah notaris dan pihak Bank Syariah Mandiri. Bagi nasabah yang pembiayaannya dibawah Rp. 50.000.000 maka akad dibawah tangan.
11. Pencairan dana ke rekening nasabah sekitar 1 sampai 2 hari pencairan.
12. Pembayaran angsuran itu dilakukan sesudah 1 bulan pencairan.
2. Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.

Menurut Jalaludin Rakhmat, persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.⁷⁷

Hasil penelitian untuk mengetahui persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang melakukan pembiayaan mikro dalam uraian penyajian data dari 6 orang nasabah yang dijadikan subjek penelitian. Berikut pertanyaan dan hasil wawancara dari ke 6 subjek tersebut:

⁷⁷Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Posdakarya. 2011.
h. 27.

- a. Identitas nasabah yang menjadi subjek pertama peneliti wawancara adalah WE berjenis kelamin perempuan yang merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai usaha kos-kosan dan berdagang. Ibu WE merupakan nasabah pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu WE terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah pembiayaan mikro dan untuk keperluan apa beliau melakukan pembiayaan mikro serta berapa jumlah nominal pembiayaan yang beliau pinjam di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari ibu WE:

“Sudah dari tahun 2010. Ini usaha bersama. Kalau bergabung di BSM sudah lama aku *mbak dulu* waktu tahun 2015. Untuk usaha *ajambak*, kalau *kada kaya* itu *mbak ai kada* jalan. Aku *pengen* buka usaha yang buat acara *pengantin* tumbak *kaya* catering, souvenir kan lagi *rami*. Aku *minjamnya* Rp. 80.000.000 *mbak*”.⁷⁸

Terjemahan: “Sudah dari tahun 2010. Ini usaha bersama. Kalau bergabung di BSM saya sudah lama kak dahulu tahun 2015. Untuk usaha saja kak, kalau tidak seperti itu kak tidak jalan. Saya ingin buka usaha yang untuk acara pernikahan itu kak seperti catering, souvenir lagi ramai. Saya meminjam Rp. 80.000.000 kak”.

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada Ibu WE terkait darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang pembiayaan mikro serta kenapa beliau memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari ibu WE:

“Dari keluarga, di BSM *ni* lebih murah, *karna* syariah, lebih terjamin *mbak*, jelas akadnya *lawan* pada saat pelunasan

⁷⁸Wawancara dengan WE pada hari Jumat, tanggal 14 Juni 2019, Pukul 10:00 WIB.

mereka memudahkan semuanya didepan termasuk berapa jumlah marginnya. Intinya lebih keterbukaan dan transparan lah *mbak*".⁷⁹

Terjemahan: "Dari keluarga, di BSM ini lebih murah, karena syariah, lebih terjamin kak, jelas akadnya sama pada saat pelunasan mereka memudahkan semuanya didepan termasuk berapa jumlah marginnya. Intinya lebih keterbukaan dan transparan lah kak".

Peneliti mengajukan pertanyaan terkait apakah ada faktor lain yang mendorong Ibu WE sehingga memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Ibu WE:

"Dari *ading*. Memang aku pernah pembiayaan ditempat aku *dulu*, cuma disitu marketingnya kurang jelas dapatnya segitu angsurannya lebih mahal. Terus kita disuruh bayar untuk keuntungan marketingnya itu *mbak*. Kalau disini lebih murah dapatnya juga lumayan".⁸⁰

Terjemahan: "Dari adik. Memang saya pernah pembiayaan di tempat saya dulu, cuma disitu marketingnya kurang jelas dapatnya segitu angsurannya lebih mahal. Terus kita disuruh bayar untuk keuntungan marketingnya itu kak. Kalau disini lebih murah dapatnya juga lumayan".

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait bagaimana pandangan Ibu WE terhadap produk pembiayaan mikro serta apa keuntungan dan manfaat yang didapat serta keuntungan dan manfaat dari produk pembiayaan mikro. Berikut jawaban dari ibu WE:

"Enak. ya *karna* murah tadi, marginnya juga kalau ditempat yang lain sekian katanya terus diluar itu kita *ngasih* lagi bayar lagi Rp. 650.000 kata marketingnya *kasih* BPKB sama *kasih* Rp. 650.000 selesai. Kalau disinikan *embel-embelnya* gak ada. Kalau yang *semalam* itu *mbak* marketingnya kasar lagi,

⁷⁹*Ibid.*

⁸⁰*Ibid.*

harusnya jangan *kaya* itu, kita kan *customer* ya *mbak* jadi harus dijelaskan. Mereka *dapetin* Rp. 75.000.000 angsurannya sudah hampir Rp. 25.000.000 kalau disini aku Rp. 80.000.000 angsurannya Rp. 24.000.000 *ja* pokoknya untungnya bank yang *dulu* besar itu *jua* belum di *close* kan *mbak*. Kalau disinikan enak kalau kita *enggak* mau ya *enggak papa*".⁸¹

Terjemahan: "Enak, ya karena murah tadi, marginnya juga kalau ditempat yang lain sekian katanya terus di luar itu kita bayar lagi Rp.650.000 kata marketingnya memberikan BPKB sama kasih Rp. 650.000 selesai. Kalau disinikantidak ada syarat lain. Kalau yang kemarin marketingnya kasar lagi, harusnya jangan seperti itu, kita kan *cutomer* jadi harus dijelaskan. Mereka dapat Rp. 75.000.000 angsurannya sudah hampir Rp. 25.000.000 kalau disini saya Rp. 80.000.000 angsurannya Rp. 24.000.000 saja pokoknya untungnya bank yang dulu besar itu juga belum di *close*. Kalau disini enak kalau kita tidak mau ya tidak apa-apa".

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir terkait pandangan Ibu WE terhadap adanya agunan sebagai persyaratan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari ibu WE:

"*Kalo* aku *kada* keberatan lah *mbak* selagi aku bisa memberi jaminan. Yang penting itu jelas jaminannya juga aman. *Karna* kan bank *ni* bisnis *jua kalo* jadi *kada* sembarangan memberi pembiayaan *kalo kada* sesuai dengan persyaratannya".⁸²

Terjemahan: "Kalau saya tidak keberatan ya kak selagi saya bisa memberi jaminan. Yang penting itu jelas jaminannya juga aman. Karena kan bank ini bisnis juga kan jadi tidak sembarangan memberi pembiayaan kalau tidak sesuai dengan persyaratannya".

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa persepsi atau pandangan Ibu WE pada produk pembiayaan mikro dalam

⁸¹*Ibid.*

⁸²*Ibid.*

hal ini produk usaha mikro adalah baik. Beliau melakukan pembiayaan usaha mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya ini didasarkan pada pengalaman yang beliau alami pada saat melakukan pembiayaan di bank lain sebelumnya serta mendapatkan saran dari saudara beliau. Beliau merasa yakin karena selama beliau melakukan pembiayaan, pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dinilai memberikan kemudahan dan proses yang transparan serta pembagian margin keuntungan yang jelas. Beliau juga menyatakan bahwa produk ini dapat membantu meningkatkan kebutuhan usahanya. Ibu WE tidak keberatan dengan adanya jaminan sebagai persyaratan pembiayaan karena menurut beliau itu sudah sesuai persyaratan.

b. Identitas nasabah yang menjadi subjek kedua peneliti wawancara adalah F berjenis kelamin laki-laki yang merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai toko sembako. Bapak F merupakan nasabah pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak F terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah pembiayaan mikro dan untuk keperluan apa beliau melakukan pembiayaan mikro serta berapa jumlah nominal pembiayaan yang beliau pinjam di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak F:

“Kalau aku berwiraswasta dari tahun 2017, ini sudah tahun ke 3 *aku* pinjam disini. Untuk berdagang ya bisa disebut toko lah. Aku *minjam* dananya Rp. 70.000.000”.⁸³

⁸³Wawancara dengan F pada hari Jumat tanggal 14 Juni 2019, pukul 15:40 WIB.

Terjemahan: “Kalau saya berwiraswasta dari tahun 2017, ini sudah tahun ke 3 saya meminjam disini. Untuk berdagang bisa disebut toko. Saya meminjam dananya Rp. 70.000.000”.

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada Bapak F terkait darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang pembiayaan mikro serta kenapa beliau memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak F:

“Dari *kawandulu* itu aku tahunya, karena prosesnya sesuai dengan ketentuan awal peminjamannya memang agak lambat, kedua sedang, yang ketiga *ni jua* sedang wajar *aja pangsoalnya* yang pinjam bukan kita *ja* tapi banyak *jua* yang mendaftar”.⁸⁴

Terjemahan: “Dari teman dahulu itu saya tahunya, karena prosesnya sesuai dengan ketentuan awal peminjamannya memang agak lama, kedua sedang, yang ketiga ini juga sedang wajar saja karena yang minjam bukan kita saja tapi banyak juga yang mendaftar”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terkait apakah ada faktor lain yang mendorong beliau sehingga memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak F:

“Ya awalnya aku tanya-tanya dari kawan awal pinjamnya *gimana*, aku coba ajukan, dan dipercayakan bank langsung aku pinjam”.⁸⁵

Terjemahan: “Ya awalnya saya bertanya dari teman awal pinjamnya bagaimana, saya coba ajukan, dan dipercayakan bank langsung saya pinjam”.

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait bagaimana pandangan Bapak F terhadap produk pembiayaan mikro serta apa

⁸⁴*Ibid.*

⁸⁵*Ibid.*

keuntungan dan manfaat yang didapat serta keuntungan dan manfaat dari produk pembiayaan mikro. Berikut jawaban dari Bapak F:

“Pelayanannya bagus, petugasnya bagus, sopan, *kada* kasar, prosesnya sesuai dengan ketentuan, *lawan* setiap minjam usaha ku pasti ada *ja* perubahannya”.⁸⁶

Terjemahan: “Pelayanannya bagus, petugasnya bagus, sopan, tidak kasar, prosesnya sesuai dengan ketentuan, dan setiap meminjam usaha saya pasti ada saja perubahannya”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir terkait pandangan Bapak F terhadap adanya agunan sebagai persyaratan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak F:

“Syarat ada jaminan *tu* menurut ku wajar dan aku bisa memenuhi *karna* memang sudah syarat kan. Kita *minjam* dengan biaya yang *kada* sedikit *ni kada* mungkin *jua* orang bank *ni membari duit* cuma-cuma *kedida* jaminan”.⁸⁷

Terjemahan: “Syarat ada jaminan itu menurut saya wajar dan saya bisa memenuhi karena memang sudah syarat kan. Kita meminjam dengan biaya yang tidak sedikit ini tidak mungkin juga orang bank ini memberi uang cuma-cuma tidak ada jaminan”.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa persepsi Bapak F terhadap produk pembiayaan mikro dalam hal ini produk usaha mikro adalah baik. Pada mulanya beliau mendapatkan informasi dari teman-temannya yang sudah melakukan pembiayaan dan kemudian beliau mencoba untuk mengajukan langsung dan mendapatkan kepercayaan dari pihak Bank Syariah Mandiri cabang

⁸⁶*Ibid.*

⁸⁷*Ibid.*

Palangka Raya sehingga membuat beliau senang. Beliau menyatakan bahwa usaha yang beliau jalani selalu mengalami peningkatan setelah melakukan pembiayaan usaha mikro. Bapak S tidak merasa keberatan dengan adanya jaminan karena menurut beliau itu memang sudah disyaratkan.

- c. Identitas nasabah yang menjadi subjek ketiga peneliti wawancara adalah S berjenis kelamin laki-laki yang merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai usaha mengangkut material bangunan serta mengelola truk. Bapak S merupakan nasabah pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak S terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah pembiayaan mikro dan untuk keperluan apa beliau melakukan pembiayaan mikro serta berapa jumlah nominal pembiayaan yang beliau pinjam di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak S:

“Sejak 3 tahun yang lalu tahun 2016 lah. Ya itu, untuk menambah modal, kebetulan bapak ini *ngelola* truk *ndok*. *Ngangkut* material *kaya* pasir batu *gitu*. *Ngantarnya* dari rumah kerumah *kalo* ada pesanan bangunan *gitu nah*. Bapak *minjam* nya yang ini Rp. 30.000.000 *kalo* yang kemaren Rp. 70.000.000”.⁸⁸

Terjemahan: “Sejak 3 tahun yang lalu tahun 2016. Ya itu, untuk menambah modal. Kebetulan bapak ini mengelola truk nak. Mengangkut material seperti pasir batu begitu. Mengantarnya dari rumah ke rumah kalau ada pesanan bangunan begitu. Bapak meminjam nya yang ini Rp. 30.000.000 kalau yang kemarin Rp. 70.000.000”.

⁸⁸Wawancara dengan S pada hari Rabu tanggal 19 Juni 2019, pukul 15:57 WIB.

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada Bapak S terkait darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang pembiayaan mikro serta kenapa bapak memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari bapak S:

“Sendiri *lah*, Kerena mudah percaya *gitu lah* dan dapat kepercayaan dari bank juga jadi kita *minjam nggak* ada hambatan”.⁸⁹

Terjemahan: “Sendiri, karena mudah percaya begitu dan dapat kepercayaan dari bank juga jadi kita meminjam tidak ada hambatan”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terkait apakah ada faktor lain yang mendorong beliau sehingga memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak S:

“Ada, dari teman ke teman juga *denger-denger* berita nya bisa *minjam* di bank syariah ini mudah jadi bapak coba dan cocok”.⁹⁰

Terjemahan: “Ada, dari teman ke teman juga mendengar berita nya bisa meminjam di bank syariah ini mudah jadi bapak coba dan cocok”.

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait bagaimana pandangan Bapak S terhadap produk pembiayaan mikro serta apa keuntungan dan manfaat yang didapat dari produk pembiayaan mikro.

Berikut jawaban dari Bapak S:

“Sangat enak, *nggak ribet* sama sekali ya, orangnya juga ramah-ramah bagus *aja gitu lah*, ini juga cepat *ndok* bapak mengurus cuma sekitar 3 hari sebentar *aja*. Usaha bapak

⁸⁹*Ibid.*

⁹⁰*Ibid.*

Alhamdulillah bagus *lah ndok* berkembang, maksudnya ada dukungan dan keuangannya juga”.⁹¹

Terjemahan: “Sangat enak, tidak sulit sama sekali ya, orangnya juga ramah-ramah bagus saja begitu, ini juga cepat nak bapak mengurus cuma sekitar 3 hari sebentar saja. Usaha bapak Alhamdulillah bagus nak berkembang, maksudnya ada dukungan dan keuangannya juga”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir terkait pandangan Bapak S terhadap adanya agunan sebagai persyaratan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak S:

“Jaminannya *nggak* terlalu maksudnya masih bisa di penuhi *gitu lahkarna* memang harus *gitu ya kalo minjamnggak* ada yang *nggak* pakai syarat”.⁹²

Terjemahan: “Jaminannya tidak terlalu maksudnya masih bisa di penuhi. karena memang harus seperti itu ya kalau meminjam tidak ada yang tidak pakai syarat”.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa persepsi Bapak S pada produk pembiayaan mikro dalam hal ini produk usaha mikro adalah baik, setelah beliau mencoba untuk melakukan pembiayaan ternyata beliau mendapatkan kepercayaan dari Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Beliau merasa senang karena selama beliau melakukan pembiayaan usaha yang dijalankan terus berkembang. Selain itu Bapak S berpandangan bahwa produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri sangat membantu dan mendukung usaha yang beliau jalankan. Beliau juga tidak merasa

⁹¹*Ibid.*

⁹²*Ibid.*

keberatan dengan adanya jaminan yang disyaratkan untuk melakukan pembiayaan.

- d. Identitas nasabah yang menjadi subjek keempat peneliti wawancara adalah A berjenis kelamin perempuan yang merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai usaha toko sembako. Ibu A merupakan nasabah pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu A terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah dan melakukan pembiayaan mikro untuk keperluan apa beliau melakukan pembiayaan mikro serta berapa jumlah nominal pembiayaan yang ibu pinjam di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Ibu A:

*“Tiga tahun yang lalu ya sekitar segituan lah. Gasan menambahi jualan di warung ni ai. Awal nya ada inya menelpon menakuni kada ku herani olehnya akumasih ada bisi utang jar ku jadi rasa kolerhandak meinjam pulang. Sekalinya kawa ja bu ai jar kena kami yang meurus akan jadi minjam ai aku ni. Aku dapatnya Rp. 60.000.000 semalam”.*⁹³

Terjemahan: “Tiga tahun yang lalu ya sekitar segitu lah. Untuk menambah barang di warung ini saja. Awal nya ada dia menelpon menanyakan tidak saya hiraukan karena sayamasih ada punya hutang kata saya jadi rasa malas mau meminjam lagi. Ternyata bisa saja bu kata dia nanti kami yang menguruskan jadi saya meminjam. Saya kemarin dapatnya Rp. 60.000.000”.

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada Ibu A terkait darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang pembiayaan mikro serta

⁹³Wawancara dengan A pada hari Sabtu tanggal 29 Juni 2019, pukul 15:07 WIB.

kenapa beliau memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah

Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Ibu A:

“Dari *buhan* bank nya *ai* yang kesini *bulang bulik* mendatangi kesini *menyuruhi* aku *meinjam*. Kena *nyaman ja* urusannya bu *jar* nya. Orang nya *baikan nyaman banar*, *buhannya berataan* yang *meurusi* ada kekurangan berkas *tu inya meanu akan*. *Bagiannya meurus akan*, *inya* kan mencari nasabah *kalo*”.⁹⁴

Terjemahan: “Dari orang bank nya yang kesini pulang pergi mendatangi kesini menyuruh saya meminjam. Nanti mudah saja urusannya bu kata nya. Orang nya baik enak sekali, mereka semua yang mengurus ada kekurangan berkas itu dia yang menguruskan. Mereka menguruskan, dia kan mencari nasabah”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terkait apakah ada faktor lain yang mendorong Ibu A sehingga memilih melakukan pembiayaan mikro di

Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Penuturan dari Ibu A:

“*Kedida pang buhannya semalam* yang kesini. *Buhan ading* ku ada *jua* bank syariah *ni* tapi *inya* menabung *ja* di bank Muamalat *kada meinjam pang*”.⁹⁵

Terjemahan: “Tidak ada mereka kemarin yang kesini. Adik saya ada juga bank syariah ini tapi dia menabung saja di bank Muamalat tidak meminjam”.

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait bagaimana pandangan Ibu A terhadap produk pembiayaan mikro serta apa keuntungan dan manfaat yang didapat serta keuntungan dan manfaat dari produk pembiayaan mikro. Berikut jawaban dari Ibu A:

“Pegawainya *nyaman ja* datang *inya* kesini *memoto* segala warung *ni*. Alhamdulillah *aja pang* lancar *kawa ja* aku membayar *kada suah nang* telat-telat sampai dua tiga bulan *paling* dua tiga hari *aja* itu *gin pas tekana* hari sabtu minggu *tu*

⁹⁴*Ibid.*

⁹⁵*Ibid.*

kan libur *kalo nah itu aja*. Telat *kada* sampai sebulan *kada jua* oleh sudah di siap *akan jua duitnya*. Tapi *kada papa* jaoleh percaya *ja buhannya*, lawan bila aku bayar *gin buhannya* yang mendatangi kesini tapi *haja ku jarajinselajur aku betetukar*".⁹⁶

Terjemahan: "Pegawainya enak saja mereka datang kesini mendokumentasi warung. Alhamdulillah lancar saja saya bisa saja membayar tidak pernah telat-telat sampai dua tiga bulan mungkin dua tiga hari saja itu juga hari sabtu minggu itu kan libur. Telat tidak sampai sebulan karena sudah di siap kan juga uangnya. Tapi tidak apa-apa karena mereka percaya saja, dengan jika saya bayar mereka yang datang kesini tapi sering saya sengaja sekalian saya belanja".

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir terkait pandangan Ibu A terhadap adanya agunan sebagai persyaratan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Ibu A:

"Ada jaminan *ni kada papa aja pang kada* memberatkan oleh sesuai *jua* dengan dapat *duitnya*. Jaminan *tu kan disimpan bagiannya jua* aman *aja* jaminan kita *tu nyaman ja bagiannya yang meurus akan*".⁹⁷

Terjemahan: "Ada jaminan ini tidak apa-apa saja tidak memberatkan karena juga sesuai dengan dapat uangnya. Jaminan itu disimpan mereka juga aman saja jaminan kita itu enak saja mereka yang menguruskan".

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa persepsi Ibu A pada produk pembiayaan mikro dan karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dinilai beliau baik serta cepat dalam memproses pembiayaan. Ibu A merasa dimudahkan dalam melakukan pembiayaan karena beliau tidak perlu mengurus persyaratan yang rumit karena semua di bantu oleh pihak Bank Syariah Mandiri

⁹⁶*Ibid.*

⁹⁷*Ibid.*

cabang Palangka Raya. Serta beliau tidak merasa keberatan dengan adanya jaminan yang disyaratkan pihak bank karena beliau merasa sangat percaya.

- e. Identitas nasabah yang menjadi subjek kelima peneliti wawancara adalah I berjenis kelamin laki-laki yang merupakan seorang wiraswasta yang mempunyai toko yang menjual barang pecah belah. Bapak I merupakan nasabah pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak I terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah dan melakukan pembiayaan mikro untuk keperluan apa beliau melakukan pembiayaan mikro serta berapa jumlah nominal pembiayaan yang beliau pinjam di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak I:

“Dari tahun 2013 *semalam*. Aku *minjam ni gasan* menambah modal ya memutar-mutargasan usaha *ni pang*, memang dari awal aku *bejualan* barang pecah belah *kaya ini*. Aku *minjam* Rp. 11.000.000 *pang semalam*”.⁹⁸

Terjemahan: “Dari tahun 2013 kemarin. Saya meminjam ini untuk menambah modal ya memutar-mutar untuk usaha ini, memang dari awal saya berjualan barang pecah belah seperti ini. Saya meminjam Rp. 11.000.000 kemarin”.

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada Bapak I terkait darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang pembiayaan mikro

⁹⁸Wawancara dengan I pada hari Rabu tanggal 03 Juli 2019, pukul 12:49 WIB.

serta kenapa beliau memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak I:

“Dari kawan *semalam* ada *mendangar-dangar* dari kawan yang *minjam jua gasan* modal *beusaha*. Karena mudah dan jelas jadi *nyaman bila meinjam*”.⁹⁹

Terjemahan: “Dari teman kemarin ada mendengar-dengar dari teman yang meminjam juga untuk modal usaha. Karena mudah dan jelas jadi enak kalau meminjam”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terkait apakah ada faktor lain yang mendorong Bapak I sehingga memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak I:

“*Kedida pang*, aku tahu dari *kawan ja semalam bekesahan tu tadi pang* makanya aku tahu *kawa meinjam* di BSM ni”.¹⁰⁰

Terjemahan: “Tidak ada, saya tahu dari teman saja kemarin bercerita itu tadi makanya saya tahu bisa meminjam di BSM ini”.

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait bagaimana pandangan Bapak I terhadap produk pembiayaan mikro serta apa keuntungan dan manfaat yang didapat serta keuntungan dan manfaat dari produk pembiayaan mikro. Berikut jawaban dari Bapak I:

“Bagus, *nyaman*, orangnya *jua* baik *lawan* jelas *ja inya* menjelaskan ke kita yang kurang paham *kaya* apa prosedur meminjamnya. Alhamdulillah *nyaman kawa ja* aku sampai *selawas* ini kan *bejualan ni kawa ja* aku membayar *kada* pernah *telambat*. Lancar *aja* lah usaha *nyaman jua* ada modal tambahan meringan *akan*”.¹⁰¹

Terjemahan: “Bagus, enak, orangnya juga baik dan jelas saja dia menjelaskan untuk kita yang kurang paham seperti apa

⁹⁹*Ibid.*

¹⁰⁰*Ibid.*

¹⁰¹*Ibid.*

prosedur meminjamnya. Alhamdulillah enak bisa saja saya sampai selama ini kan berjualan ini bisa saja saya membayar tidak pernah terlambat. Lancar saja lah usaha enak juga ada modal tambahan meringankan”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir terkait pandangan Bapak I terhadap adanya agunan sebagai persyaratan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Bapak I:

*“Kada papa aku jaminan tu kan supaya ada kepercayaan dari bank nya kalo ja kita tiba-tiba bukah kan kaya apa kena utangnya. Rugi kena namanya kita kerjasama jua kan”.*¹⁰²

Terjemahan: “Saya tidak apa-apa jaminan itu kan supaya ada kepercayaan dari bank nya kalaupun kita tiba-tiba laris kan bagaimana nanti hutangnya. Rugi nanti namanya kita kerjasama juga kan”.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa persepsi Bapak I pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri adalah bagus dan nyaman karena pelayanan karyawan yang baik dan menjelaskan secara jelas sehingga beliau memahami tentang prosedur pembiayaan hal ini yang membuat beliau tertarik untuk melakukan pembiayaan. Bapak I juga tidak merasa keberatan dengan adanya jaminan karena menurut beliau itu merupakan bentuk kerjasama.

- f. Identitas nasabah yang menjadi subjek keenam peneliti wawancara adalah J berjenis kelamin perempuan yang merupakan seorang ibu rumah tangga dan swasta yang mempunyai toko sembako. Ibu J merupakan nasabah pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

¹⁰² *Ibid.*

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu J terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah dan melakukan pembiayaan mikro untuk keperluan apa beliau melakukan pembiayaan mikro serta berapa jumlah nominal pembiayaan yang ibu pinjam di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Ibu J:¹⁰³

“Mulai tahun 2016 rasanya *semalam* aku *mainjam*. Ya *minjam gasan* menambah modal *bejualan ni aja*, barang sembako *kaya ini pang nah*. *Mainjam* Rp.20.000.000 *pang aku*”.¹⁰⁴

Terjemahan: “Mulai tahun 2016 rasanya kemarin sayameminjam. Ya meminjam untuk menambah modal berjualan ini saja, barang sembako seperti ini. Saya meminjam Rp.20.000.000”.

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada Ibu J terkait darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang pembiayaan mikro serta kenapa beliau memilih melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Ibu J:

“Dengan *kekawanan semalam* ada *bakesahan mainjam gasan* modal di bank BSM *ni*. Lalu *umpat ai jua aku ni* mencobanya. *Karna* nyaman, urusannya *kada ngalihbaikan jua* orang nya maka nya *nyaman handakmainjam*”.¹⁰⁵

Terjemahan: “Dengan teman-teman kemarin ada bercerita meminjam untuk modal di bank BSM ini. Jadi saya ikut juga mencobanya. Karena enak, urusannya tidak susah orangnya juga baik makanya enak mau meminjam”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terkait apakah ada faktor lain yang mendorong Ibu J sehingga memilih melakukan pembiayaan mikro di

¹⁰³Wawancara dengan J pada hari Kamis tanggal 04 Juli 2019, pukul 14:21 WIB.

¹⁰⁴*Ibid.*

¹⁰⁵*Ibid.*

Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Ibu

J:

“Dengan *kekawanan* ku *aja pang semalam* aku tahu *ni*. Pina nyaman inya bakesah mainjam”.¹⁰⁶

Terjemahan: “Dengan teman-teman saya saja kemarin saya tahu ini. Sepertinya enak dia cerita meminjam”.

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait bagaimana pandangan Ibu J terhadap produk pembiayaan mikro serta apa keuntungan dan manfaat yang didapat serta keuntungan dan manfaat dari produk pembiayaan mikro. Berikut jawaban dari Ibu J:

“*Minjam* disini baik *aja nyaman* meminjamnya *kada ngalih* urusannya. *Buhannya* menjelaskan *tu lakas ja* paham, lawan kadida bunga jua, kan syariah kalo. Makanya *wani aku maminjam*, percaya *ja aman aja*. Alhamdulillah *nyaman* lancar *aja ya nyaman aja lah kawa* membayarnya, *kada telambat*. Aku *bejualan ni kawa ja* memutar duitnya lagi pakai membayar. Alhamdulillah *tebantu banar* aku ada pinjaman modal *ni*”.¹⁰⁷

Terjemahan: “Meminjam disini baik saja enak meminjamnya tidak susah urusannya. Mereka menjelaskan itu cepat paham. Dengan tidak ada bunga juga, kan syariah. Makanya saya berani meminjam, percaya saja aman saja. Alhamdulillah enak lancar saja ya enak saja lah bisa membayarnya, tidak terlambat. Saya berjualan ini bisa saja memutar uangnya lagi untuk membayar. Alhamdulillah saya sangat terbantu ada pinjaman modal ini”.

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir terkait pandangan Ibu J terhadap adanya agunan sebagai persyaratan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Berikut jawaban dari Ibu J:

¹⁰⁶*Ibid.*

¹⁰⁷*Ibid.*

“Bagus *aja* jaminan *tu* kan *gasan* pegangan *buhannya*, ya namanya *mainjam* kan ada *jua* yang disyaratkan. Aku *kada* keberatan *jua gasan* tanggung jawab kita membayar *tu pang*, sayang bila jaminan ditarik orang makanya *becangkal* biar *kawa* membayar. *Gasan* kebaikan sama-sama *jua* lah”.¹⁰⁸

Terjemahan: “Bagus saja jaminan itu kan untuk pegangan mereka, ya namanya meminjam kan ada juga yang disyaratkan. Saya tidak keberatan juga untuk tanggung jawab kita membayar, sayang apabila jaminan ditarik orang makanya rajin-rajin biar biar membayar. Untuk kebaikan sama-sama juga lah”.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa persepsi Ibu J pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah baik. Beliau berani melakukan pembiayaan karena melihat teman-temannya juga melakukan pembiayaan dan tidak ada bunga serta syariah. Beliau juga merasa mendapatkan penjelasan yang baik dan mudah dipahami oleh pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Beliau sangat terbantu dengan adanya pembiayaan usaha mikro ini untuk meningkatkan usaha berdagang. Ibu J juga tidak keberatan dengan adanya jaminan yang disyaratkan karena menurut beliau itu untuk kebaikan bersama.

Berdasarkan dari wawancara dengan keenam subjek di atas dapat diketahui bahwa persepsi nasabah yang telah melakukan pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah baik karena dapat membantu perkembangan usaha dan persepsi nasabah sehingga melakukan pembiayaan ditimbulkan oleh informasi dari saudara dan teman yang sebelumnya telah melakukan pembiayaan serta dari

¹⁰⁸ *Ibid.*

pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya kepada nasabah. Keenam subjek tersebut merasa nyaman dan percaya karena selama melakukan pembiayaan mereka mendapatkan kemudahan dan merasa terbantu untuk mengembangkan usaha serta proses yang transparan dan jelas. Selain itu keenam subjek tersebut juga tidak keberatan dengan adanya jaminan yang disyaratkan oleh pihak bank karena menurut mereka itu merupakan sebagai bentuk kepercayaan.

E. Analisis Data

Persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya akan peneliti uraikan dalam sub bab ini. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi 2 (dua) kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu: pertama, mekanisme dalam pemberian modal kerja usaha mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Kedua, persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

1. Mekanisme dalam Pemberian Modal Kerja Usaha Mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti paparkan pada bab penyajian data peneliti akan memaparkan tahap analisis yang ada pada Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dalam hal mekanisme pemberian modal kerja usaha mikro sebagai berikut.

Persyaratan untuk menjadi nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dengan adanya pengajuan permohonan pembiayaan, analisa pembiayaan, persetujuan pembiayaan, akad pembiayaan, pencairan pembiayaan, dan administrasi pembiayaan. Selain itu usaha yang dijalankan nasabah harus berlandaskan syariah. Mekanisme pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

1. Umumnya nasabah datang sendiri ke kantor atau nasabah yang didapat dari marketing.
2. Nasabah akan mengumpulkan berkas seperti Kartu Tanda Penduduk suami/istri, Kartu Keluarga, Surat Nikah, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
3. Umur minimal 21 tahun sampai 65 tahun.
4. Mengisi Sistem Informasi Debitur (SID) untuk mengecek apakah nasabah pernah melakukan kesalahan sebelumnya atau tidak.
5. Mengisi formulir pembiayaan dengan syarat:
 - a. Surat Keterangan Usaha minimal dari kelurahan atau kecamatan.
 - b. Buku rekening tabungan Bank Syariah Mandiri.
 - c. Pas foto.
 - d. Melengkapi berkas untuk jaminan seperti Sertifikat Hak Milik, SHM tanah kosong, Sertifikat Hak Pakai, Sertifikat Hak Milik Tanah dan Bangunan, Sertifikat Hak Guna Bangunan, BPKB kendaraan roda 4.

6. Mengisi Formulir Aplikasi Pembiayaan (FAP) yang didalamnya terdapat:

- a. Nama nasabah.
- b. Jumlah pembiayaan nasabah.
- c. Tujuan pembiayaan nasabah.
- d. Jangka waktu pembiayaan nasabah, untuk nasabah wiraswasta pembiayaan dari Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000 dengan jangka waktu maksimal pembiayaan 60 bulan atau 5 tahun dengan tujuan investasi. Untuk tujuan modal kerja maksimal 4 tahun. Untuk golbertab baik itu investasi atau pun multiguna maksimal pembiayaannya 96 bulan atau 8 tahun.

Setelah bagian *marketing* Bank Syariah Mandiri menerima semua persyaratan permohonan pembiayaan dari nasabah, kemudian bagian *marketing* meneliti dan mengecek data calon nasabah yang mengajukan pembiayaan. Apabila data sudah dilengkapi dan sudah memenuhi syarat, selanjutnya bagian analis mikro melakukan tahap survei dan analisa dalam melakukan penilaian terhadap calon nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Tahap yang dilakukan oleh analis mikro yaitu tahap survei dan analisa, pada tahap ini, analis mikro akan menentukan layak atau tidaknya calon nasabah tersebut diberikan pembiayaan. Analis mikro harus mencari informasi tentang calon nasabah dari lingkungan sekitar melalui wawancara langsung kepada calon nasabah dan menganalisis usahanya.

analisis mikro melakukan survei dan menganalisis calon nasabah menggunakan prinsip 5C, yaitu *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, *condition*.¹⁰⁹

Character atau watak calon nasabah yang bertujuan untuk menyakinkan pihak bank bahwa sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan pembiayaan benar-benar dipercaya dan juga penilaian *character* ini bertujuan untuk mengukur kemauan calon nasabah dalam membayar angsuran. Jika dikaitkan dengan teori pembiayaan dalam hal ini yaitu prinsip pembiayaan, *character* menjadi penilaian yang penting bagi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dalam pemberian pembiayaan. Hal tersebut terbukti dari hasil observasi dan wawancara peneliti bahwa pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya melakukan penilaian *character* atau watak nasabah baik dalam kehidupan pribadi dan lingkungan usaha nasabah pembiayaan mikro ini dapat dilihat dari riwayat hidup, reputasi nasabah dalam melakukan pembiayaan sebelumnya.

Menurut hemat peneliti, penilaian *character* atau watak calon nasabah produk pembiayaan mikro yang dilakukan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dari awal berjalannya hingga sekarang sudah berjalan dengan baik dan efektif. Setelah tahap *character* sudah dilakukan, hal yang perlu dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yaitu *capacity*.

¹⁰⁹Ismael, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Praktek*, Jakarta:Kencana, 2010, h. 118.

Capacity adalah penilaian kemampuan calon nasabah dalam mengelola bisnis serta kemampuan calon nasabah dalam mengembalikan pembiayaan yang disalurkan. Jika dikaitkan dengan teori pembiayaan dalam hal ini prinsip pembiayaan yaitu 5C, bahwa penilaian *capacity* calon nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bertujuan untuk menganalisa seberapa kemampuan calon nasabah dalam mengelola usahanya dan membayar angsuran pembiayaan. Hal ini terbukti dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya melalui bagian analisis mikrobahwa, analisis mikro menganalisis dari penggunaan modal yang akan diberikan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dan analisis mikro juga menganalisis pendapatan dan pengeluaran calon nasabah. Disini dapat disimpulkan bahwa penilaian *capacity* calon nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah salah satu penilaian produk pembiayaan usaha mikro dalam memberikan solusi permodalan kepada calon nasabah. Selanjutnya, penilaian yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, yaitu *capital*.

Capital adalah penilaian untuk mengetahui sumber pembiayaan yang dimiliki nasabah terhadap usaha yang akan dibiayai oleh bank. Apabila dikaitkan dengan teori prinsip pembiayaan 5C bahwa penilaian pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dalam bagian analisis mikro akan menganalisis tentang modal yang digunakan dalam usahanya, seberapa besar jumlah modal sendiri dan seberapa besar jumlah modal

yang diperoleh dari pinjaman. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sumber-sumber pembiayaan yang dimiliki nasabah terhadap usaha yang akan dibiayai oleh bank. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang menjadi subjek penelitian. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mekanisme produk pembiayaan mikro dalam melakukan penilaian terhadap calon nasabah salah satunya adalah penilaian *capital*.

Selanjutnya adalah prinsip pembiayaan yaitu *collateral*. *Collateral* merupakan jaminan yang diberikan nasabah kepada bank baik itu yang bersifat fisik maupun non fisik. Pihak bank harus memperhatikan kemampuan dan kesanggupan nasabah untuk melunasi kewajibannya sesuai dengan perjanjian.¹¹⁰ Apabila dikaitkan dengan teori prinsip pembiayaan yaitu *collateral* atau jaminan dalam pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bertujuan sebagai *moral obligation* dan penjamin pembiayaan jika suatu saat calon nasabah mendapat masalah dalam pembayaran. Hal ini terbukti dari hasilwawancara dengan pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya melalui bagian analis mikro dan nasabah pembiayaan mikro bahwa, adanya jaminan yang ditujukan kepada nasabah tidak memberatkan karena sebelumnya sudah di jelaskan secara transparan mengenai perihal jaminan.

¹¹⁰Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 8 (1).

Menurut hemat peneliti, dapat dikatakan bahwa penilaian *collateral* di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya merupakan tahapan yang harus dilakukan oleh pihak analis mikro dan nasabah.

Prinsip pembiayaan yang terakhir adalah *condition*. *Condition* adalah kondisi usaha yang akan dijalankan nasabah tersebut atau tidak, dalam kondisi perekonomian yang kurang stabil, sebaiknya pemberian pembiayaan untuk sektor tertentu jangan diberikan terlebih dahulu dan walaupun jadi diberikan sebaiknya juga dengan melihat prospek usaha tersebut dimasa yang akan datang. Dikaji dalam teori tersebut bahwa penilaian kondisi calon nasabah yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bagian analis mikro bahwa pada penilaian ini analis mikro akan mempertimbangkan situasi dan kondisi ekonomi tentang prospek usaha yang akan dijalankan calon nasabah.

Uraian diatas dapat peneliti simpulkan bahwa tujuan penilaian *condition* yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah bertujuan untuk menilai layak ataupun tidak calon nasabah diberikan pembiayaan. Setelah analis mikro melakukan survei dan menganalisis pembiayaan, kemudian analis mikromemberikan data-data yang didapat dari survei tersebut untuk diproses oleh *Branch Manager*. *Branch Manager* bertugas untuk menentukan atau memutuskan permohonan pembiayaan calon nasabah ditolak atau disetujui. Apabila *Branch Manager* menyetujui pengajuan pembiayaan maka pihak Bank

Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yaitu admin mikro akan melakukan pencairan secara langsung pada hari yang ditentukan.

Sebagaimana analisis yang telah peneliti uraikan diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa mekanisme produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya menggunakan prinsip 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, condotion* yang digunakan pihak Bank Syariah Mandiri untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keamanan bersama antara pihak bank dan nasabah pembiayaan serta mekanisme produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam peraturannya Nomor 31/POJK.05/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah yang berlaku.

2. Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.

Persepsi adalah suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya yang biasanya diperoleh dari pengalaman dan penglihatan individu.¹¹¹

.Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang diperoleh, peneliti akan menguraikan persepsi keenam (6) nasabah yang dijadikan

¹¹¹Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.h. 14.

subjek penelitian mengenai produk pembiayaan mikro pada Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

Pertama, Ibu WE yang dilihat berdasarkan dari pengalaman yang telah dilaluisebelumnya saat melakukan pembiayaan beliau merasa tidak nyaman dan beralih ke Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya setelah mendapatkan informasi dari adiknya. Pada akhirnya Ibu WEmerasa terbantu karena diberikan kemudahan dan proses yang transparan serta pembagian margin keuntungan yang jelas dalam melakukan pembiayaan mikro.Selain itu beliau juga mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah dari pihak bank. Ibu WE baru pertama kali melakukan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dengan jumlah nominal pembiayaan Rp. 80.000.000 untuk keperluan modal usahanya. Menurut beliau jaminan yang disyaratkan tidak memberatkan karena sudah sesuai persyaratan.

Kedua,Bapak F yangmelakukan pembiayaan mikro setelah mendapatkan informasi dari teman-temannya yang sudah melakukan pembiayaan, kemudian mencoba untuk melakukan pembiayaan dan mendapatkan kepercayaan dari pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Bapak F telah melakukan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sebanyak 3 kali pembiayaan. Jumlah nominal pembiayaan Bapak F yang ketiga sebesar Rp. 70.000.000 untuk keperluan mengembangkan usaha. Persyaratan adanya jaminan tidak memberatkan karena sudah disyaratkan.

Ketiga, Bapak S mendapatkan kepercayaan dari Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya setelah mencoba sendiri untuk mengajukan pembiayaan. Produk pembiayaan mikro sangat membantu dan mendukung usaha yang dijalankan. Bapak S telah melakukan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sebanyak 2 kali pembiayaan dengan jumlah nominal pembiayaan yang ke dua sebesar Rp. 30.000.000. Beliau tidak merasa keberatan walaupun ada jaminan yang disyaratkan.

Keempat, Ibu A merasa terbantu dan dipermudah dengan peran karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang menawarkan dan membantu mengurus berkas pembiayaan mikro. Ibu A baru pertama kali melakukan pembiayaan dengan jumlah nominal pembiayaan sebesar Rp. 60.000.000 untuk menambah modal usaha. Ibu A tidak keberatan dengan adanya jaminan karena merasa sangat percaya.

Kelima, Bapak I setelah mendapatkan informasi dari teman kemudian mencoba mengajukan dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Mandiri sehingga mendapatkan penjelasan yang mudah dipahami dan tertarik untuk melakukan pembiayaan. Bapak I baru pertama kali melakukan pembiayaan dengan jumlah nominal pembiayaan sebesar Rp. 11.000.000 untuk menambah modal usaha. Jaminan yang disyaratkan tidak memberatkan karena merupakan bentuk kerjasama.

Keenam, Ibu J memiliki keberanian melakukan pembiayaan setelah melihat teman-temannya melakukan pembiayaan dengan tidak adanya

bunga serta syariah. Selain itu mendapatkan penjelasan yang mudah untuk dipahami dan merasa sangat terbantu dengan adanya produk pembiayaan mikro. Ibu J baru pertama kali melakukan pembiayaan dengan jumlah nominal pembiayaan sebesar Rp. 20.000.000 untuk keperluan modal usaha. Adanya persyaratan jaminan namun tidak keberatan dan untuk kebaikan bersama.

Persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dapat dikaji dengan teori persepsi yaitu pada faktor-faktor yang menimbulkan adanya persepsi.¹¹² Terdapat dua faktor yang dapat menimbulkan persepsi nasabah yaitu pertama adalah faktor fungsional, dimana persepsi nasabah berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal yang disebut sebagai faktor personal. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara bahwa persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya ditimbulkan karena adanya kebutuhan nasabah untuk memerlukan penambahan modal usaha untuk mengembangkan usahanya sehingga nasabah merasa tertarik untuk melakukan pembiayaan. Pengalaman masa lalu berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah bahwa nasabah tertarik untuk melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya karena sebelumnya nasabah melakukan pembiayaan di bank lain dan merasa tidak nyaman.

¹¹²Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*...h. 29.

Kedua adalah faktor struktural, persepsi nasabah ditimbulkan oleh lingkungan, budaya, hukum yang berlaku dan nilai-nilai dalam masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara bahwa persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya ditimbulkan oleh lingkungan yang dapat menimbulkan pandangan nasabah seperti lingkungan nasabah yang berada di daerah pertokoan dan pasar.¹¹³ Serta lingkungan nasabah yang berada di kawasan padat penduduk sehingga kebutuhan masyarakat sekitar meningkat dan menjadikan nasabah menginginkan perkembangan usahanya.¹¹⁴ Budaya, hukum yang berlaku dan nilai-nilai dalam masyarakat yang dapat menimbulkan persepsi nasabah seperti Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang mengeluarkan produk pembiayaan mikro sebagai solusi permodalan untuk wiraswasta akan menjadi nilai-nilai dalam kehidupan nasabah yang akan menggunakan jasa bank syariah untuk menambah modal usaha dengan melakukan pembiayaan mikro.

Persepsi nasabah jika dikaji dengan teori nasabah yaitu pada sifat-sifat nasabah dimana setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.¹¹⁵ Sifat-sifat nasabah terdiri dari yang pertama, nasabah dianggap sebagai raja. Nasabah harus dipenuhi semua keinginan

¹¹³Observasi peneliti di lingkungan nasabah yang menjadi subjek penelitian.

¹¹⁴Observasi peneliti di lingkungan tempat tinggal nasabah yang dijadikan subjek penelitian.

¹¹⁵Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010. h. 184.

dan kebutuhannya seperti melayani seorang raja dalam arti masih ada batas etika dan moral yang baik sengan tidak merendahkan dan bersikap tidak baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dan nasabah bahwa nasabah pihak karyawan telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan percaya begitu juga sebaliknya, nasabah menjaga sikap yang baik terhadap karyawan bank. Jika nasabah merasa nyaman dan percaya maka hal itu dapat mempengaruhi persepsi nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dan produk pembiayaan mikro.

Kedua, nasabah mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya baik berupa informasi atau melayani keluhan-keluhan nasabah dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya memberikan penjelasan dengan baik sehingga nasabah merasa mudah untuk memahami pembiayaan mikro dan tertarik untuk melakukan pembiayaan. Ketiga, nasabah tidak mau didebat atau disinggung. Nasabah mendapatkan pelayanan dengan santai dan karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya berhati-hati dalam mengemukakan pendapat sehingga nasabah merasa senang dan tidak mudah tersinggung.¹¹⁶ Keempat, nasabah mau diperhatikan karena hal ini dapat mempengaruhi pespektif nasabah apabila selama mereka

¹¹⁶Observasi peneliti saat berlangsung akad pembiayaan di Kantor Notaris.

melakukan pembiayaan mikro mendapatkan perhatian yang kurang dan merasa disepelekan.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah bahwa selama nasabah melakukan pembiayaan mereka mendapatkan perhatian yang baik dengan adanya sikap baik dan ramah yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Kelima, nasabah merupakan sumber pendapatan bank. Dimana nasabah merupakan bagian dari bank, nasabah memiliki hak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk bank, pembagian margin keuntungan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa nasabah yang melakukan pembiayaan mikro mendapatkan penjelasan yang baik mengenai rincian produk pembiayaan mikro dan mengenai margin keuntungan yang akan didapatkan serta hal-hal lainnya. Nasabah akan memiliki pandangan yang baik jika mendapatkan hak dan keinginannya dapat terpenuhi.

Analisis persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya juga dikaji berdasarkan konsep pembiayaan modal kerja mikro yaitu modal sebagai dasar atau bekal untuk bekerja.¹¹⁷ Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan nasabah yang melakukan pembiayaan mikro mengatakan bahwa mereka melakukan pembiayaan untuk menambah modal mereka serta meminjam modal usaha dijadikan sebagai solusi bagi mereka untuk meningkatkan usaha.

¹¹⁷Adiwarman A. Karim, *Bank Islam....*, h. 234.

Sebagaimana analisis yang telah peneliti uraikan diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah baik yang dapat dilihat dari faktor fungsional dan faktor struktural. Hal ini terbukti dengan adanya pendapat nasabah bahwa mereka melakukan pembiayaan karena adanya kebutuhan untuk menambah modal usaha demi meningkatkan usaha. Nasabah merasa nyaman dan percaya untuk melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Serta nasabah merasa terbantu untuk memenuhi keperluan modal dengan adanya produk pembiayaan mikro yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Hal ini dapat dilihat dari pembiayaan yang dilakukan nasabah lebih dari satu kali.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

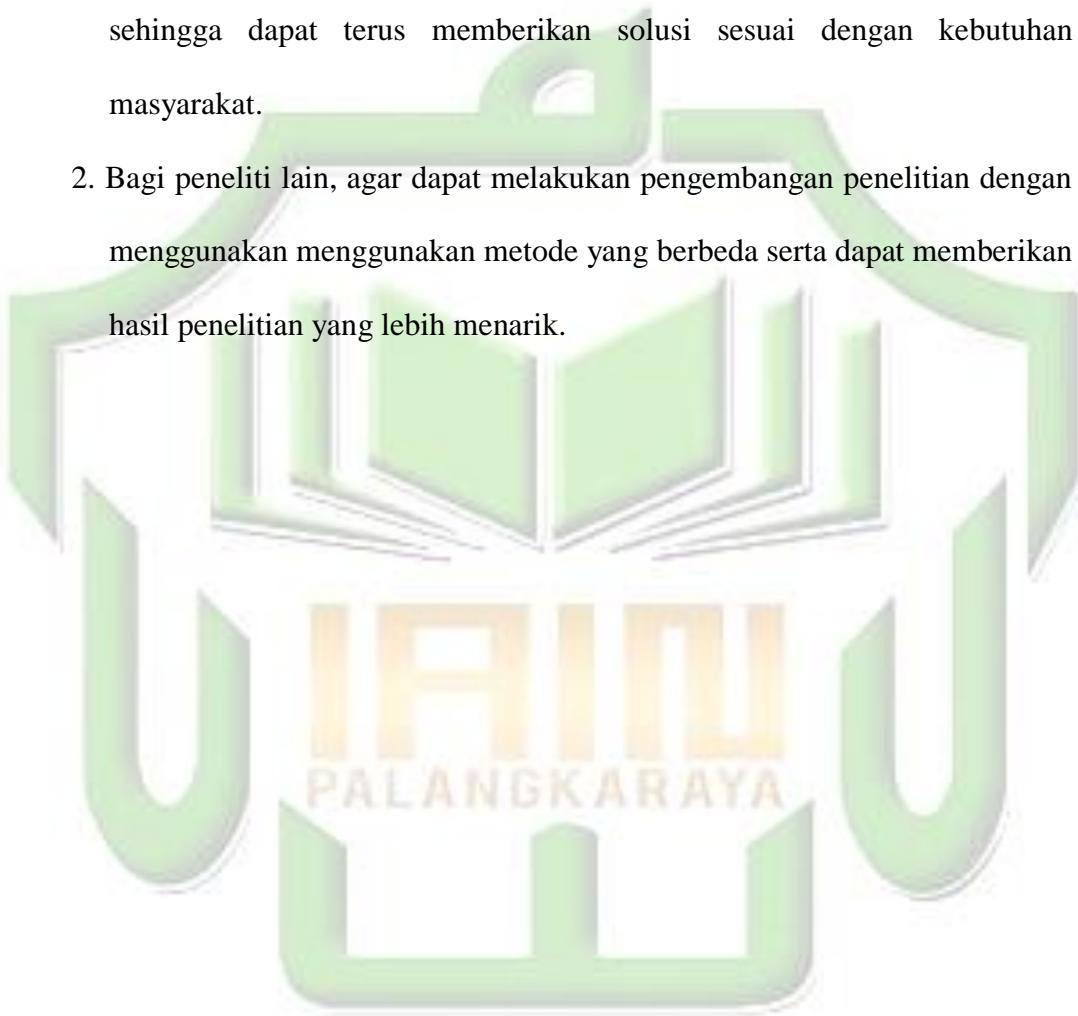
Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mekanisme dalam pemberian modal kerja usaha mikro di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam peraturannya Nomor 31/POJK.05/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah. SOP menyangkut dengan pengajuan permohonan pembiayaan, analisa pembiayaan, persetujuan pembiayaan, akad pembiayaan, pencairan pembiayaan, dan administrasi pembiayaan.
2. Persepsi nasabah pada produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah baik yang dapat dilihat dari faktor fungsional dan faktor struktural. Faktor fungsional yang meliputi kebutuhan dan faktor struktural meliputi lingkungan, budaya, hukum yang berlaku dan nilai-nilai dalam masyarakat. Hal ini terbukti dengan kebutuhan nasabah untuk menambah modal usaha demi meningkatkan usaha. Nasabah merasa terbantu untuk memenuhi keperluan modal dengan adanya produk pembiayaan mikro yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Hal ini dapat dilihat dari pembiayaan yang dilakukan nasabah lebih dari satu kali. Selain itu nasabah juga mendapatkan pelayanan dan solusi yang baik dari Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil dan analisis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya diharapkan selalu mempertahankan dan mengembangkan kinerja yang sudah dijalankan sehingga dapat terus memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bagi peneliti lain, agar dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan menggunakan metode yang berbeda serta dapat memberikan hasil penelitian yang lebih menarik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari teori Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bank Syariah Mandiri, MPO (*Manual Product Pembiayaan Mikro*) Tanggal 1 November 2018.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Djumhana, Muhammad. 2010. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Harold J, Leavitt. 1978. *Psikologi Manajemen* (Edisi keempat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi).
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Praktek*. Jakarta: Kencana.
- Karim, Adiwarman. 2010. *Bank Islam : Analisa Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Karim, A. 2009. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta (ID): RajawaliPers.
- Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Ban*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT RosdaKarya.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Muhammad. 2014. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Rakhmat, Jalaludin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riyanto, Bambang. 1984. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: Yayasan Badan Penerbit Gadjah Mada.
- Sudarsono, Heri. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Sugiono, Dendy. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan)*. Bandung: Rafika Aditama.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Kencana.
- Suryaningsih, Dwi Diah. 2017. *Analisis Peningkatan Kesejahteraan Nasabah Pembiayaan Mikro Pada PT BRI Syariah KCP Mojokerto Bangsal*, Surabaya. UIN Sunan Ampel.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, *Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tahun 1998 Pasal 8 (1).
- Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

Skripsi dan Jurnal

- Aliansyah, Muhammad, *Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah mandiri Cabang Palangka Raya)*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2012.
- Al-Iqtishad, *The effect of social capital on customer's repayment rate At islamic microfinance institution, Jurnal Hukum Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics)*, 2016, 8 (2), diakses pada tanggal 11 Juli 2019, pukul 10:35 WIB.
- Amin, Md. Fouad Bin, Shah Jalal Uddin, *Microfinance-Economic Growth Nexus: A Case Study On Grameen Bank In Bangladesh, International Journal Of*

Islamic Economics and Finance, 2018, 1 (1), diakses pada tanggal 16 Juli 2019, pukul 16:55 WIB.

Amrullah, Arif, Peran Produk Pembiayaan Mikro Dalam Mnegembangkan UMKM Sektor Riil di Kabupaten Sidoardjo Tahun 2013-2015 (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Mikro Sidoardjo, *Journal Of Economics*, 2017, 1 (2), diakses pada tanggal 11 Juli 2019, pukul 11:15 WIB.

Astiono, Pudi, Pinjaman Modal Kerja dan Tingkat Keuntungan Pedagang Mikro, *Jurnal Ekbis Edisi Lima April 2010*, diakses pada tanggal 16 Juli 2019, pukul 16:20 WIB.

Hasibuan,Putra Halomoan, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jaminan Pembiayaan *Muudharabah*, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1 (1), diakses pada tanggal 27 Juni 2019, pukul 21:15 WIB, 2017.

Ishaq Jayabrata, Muh., Ida Aju Brahmasari, Ida Aju Brahma Ratih, *Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya*, *International Journal of Business and Management Invention*, 2016, 5 (4), diakses pada tanggal 11 Juli, pukul 11:50 WIB.

Isnaini, Nur Latifah, *Pengaruh Persepsi, Sikap Dan Perspektif Pengambilan Keputusan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Pegawai Iain Salatiga)*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, 2016.

Maswatu,A Ghazali, Frendy Pelleng, Dolina Tampi, Analisis Sumber dan Penggunaan Modal Kerja Pada PT. Bank Tabung an Negara, (Persero) TBK. CAB. Manado, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2016, 4 (2), diakses pada tanggal 16 Juli 2019, pukul 14:15 WIB.

Papendang, Altji, Aprilya, Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998,*Jurnal Universitas Samratulangi Manado*,4 (3), 2016. diakses pada tanggal 14 April 2019, pukul 19:10 WIB, 2016.

Pato, Saduldyn, Analisis Pemberian Kredit Mikro Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Manado, *Jurnal EMBA*, 2013, 1(4), diakses pada tanggal 11 Juli 2019 pukul 10:20 WIB.

Prasetyo, Try, *Produk Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Cabang Depok Kelapa Dua*, Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.

Purwanto, Beberapa Permasalahan Perjanjian Pembiayaan Konsumen Dengan Jaminan Fidusia, *Jurnal Rechts Vinding*, 2012, 1 (2), diakses pada tanggal 11 Juli 2019, pukul 10:45 WIB.

Spica Almilia, Luciana, dan Antomy Nova Giarta, *Perspektif Nasabah Perbankan Atas Kehadiran SMS Banking Sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah*, Jurnal: STIE PERBANAS SURABAYA, 2007.

Internet

Admin, *Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri*, <http://infobanknews.com/pembiayaan-mikro-bsm-tumbuh-1806/>, (Online pada tanggal 16 Februari 2019, Pukul 08:20 WIB).

Admin, <https://economy.okezone.com/> (Online pada tanggal 15 April 2018, pukul 18:00 WIB).

Admin, <https://keuangan.kontan.co.id/news/> (Online pada tanggal 09 April 2018, pukul 20:35 WIB).

Admin, <https://m.merdeka.com/> (Online pada tanggal 15 April 2018, pukul 20:50 WIB).

Admin, <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah> (Online pada tanggal 27 April 2019, pukul 10:00 WIB).

PT. Bank Syariah Mandiri, *Produk Pembiayaan Bank Syariah Mandiri*, <https://www.syariahbank.com/produk-pembiayaan-bank-syariah-mandiri/>, (Online pada tanggal 15 Februari 2019, Pukul 21:30 WIB).

PT. Bank SyariahMandiri, *Visi-Misi BSM*, <http://www.syariahamandiri.co.id>. (Online pada tanggal 27 April 2019, pukul 10:20 WIB).













